

平成23年10月

各 位

東京織物卸商業組合

— 謝るだけがクレーム対応ではない —  
**クレーム対応セミナーのご案内**

お客様への対応のまずさが社会問題化し、企業の存続を揺るがしかねないケースが少なくありません。企業として万全の対策を打つのは当然ですが、いくら対策を打っても残念ながらクレームは発生してしまうものです。だからこそ日頃からクレームに対するしっかりとした心構えと対応の仕方が必要になります。

本セミナーでは、クレーム対応の心構えから上手に処理するための共感テクニックや聴く技術などをロールプレイングを交えて実践的にご指導しますので、クレーム対応に携わる方々をご参加くださいますようご案内申し上げます。

記

- 開催日時 平成23年11月15日(火) 午前10時～午後4時30分
- 会 場 東京都中央区東日本橋3-6-20 TEL3661-5371  
「東織厚生年金会館」 3階第一会議室
- カリキュラム 裏面参照
- 講 師 (株)マネジメントサポート 代表取締役 古谷 治子 氏
- 受講料 (組合員) 1名 7,500円(テキスト代・昼食代・消費税等含)  
(組合員外) 1名 12,000円( )
- 定 員 40名(定員になり次第締め切らせていただきます)
- 申込方法 別紙申込書に必要事項をご記入のうえ、10月28日(金)迄に  
FAX03-3661-5430にてお申し込み頂き、後日、請求書と受講券を併せてご送付いたします。
- 本件お問い合わせ 総務部＝上田・鶴飼 TEL3663-2101

-----  
東京織物卸商業組合 総務課 行 (FAX 3661-5430)

**クレーム対応セミナー申込書**

会社名		組合員・組合員外
住 所	〒 - (TEL) - - (FAX) - -	
本件の連絡者	(所属) 部 課 (氏名)	
参加者	(氏名)	(部署/役職)
	(氏名)	(部署/役職)
	(氏名)	(部署/役職)

## セミナーカリキュラム (10:00~16:30)

### 1. 大クレーム時代がやってきた

### 2. クレームを恐れるな！逃げ腰になるな！

- 1) クレームはお客様が期待している証拠
- 2) 対応の仕方であつと地の差が出る
- 3) クレームには情報やアイデアが詰まっている
- 4) クレームは自分の能力を高めるチャンス

### 3. クレーム対応でわかる会社のレベル

- 1) クレームの95%は電話によって訴えられる
- 2) 電話は顔が見えないことの怖さがある
- 3) 最近急増中！メールでのクレーム
- 4) クレームを慢性化させず成長要因にする
- 5) 処理化させない顧客満足の風土づくりに向けて

### 4. クレーム対応の心構えと6大タブー

- 1) 「またクレームだ！」と逃げ腰になるな！
- 2) 感情的に対応してしまう
- 3) 「原因」ではなく「責任」の追及をしてしまう
- 4) 責任回避の態度・言葉遣いに気をつける
- 5) お客様の言葉を途中でさえぎらない
- 6) ストレスをためない

### 5. クレーム客を“ファン客”に変える

#### 5つのステップ

ステップ1：顧客との信頼関係をつくる

- ①顧客にあわせるためには演技も必要
- ②丁寧に謝ってお客様の感情を鎮める
- ③お客様が感情的になっている時こそ冷静に

ステップ2：5W2Hで状況を把握する

- ①お客様が何を求めているか見抜く
- ②わかっているでも「話させる」ことが大切
- ③お客様に問題がある場合の誘導のしかた

ステップ3：迅速に問題を解決する

- ①「私が」は良いが、「私だけ」はダメ
- ②興奮している相手には3つのシチュエーションを変える
- ③代案をのんで頂けるような解決策の提示

ステップ4：クレームに感謝する

- ①お客様は「わざわざ」クレームを訴えてくれている
- ②アフターフォローで効果は1.5倍に！

ステップ5：クレームをチャンスとして活かす

- ①クレームをデータベース化し、全社員で共有する
- ②クレームを「情報源」「アイデア」として活かす

### 6. 怒りを静める魔法のことば

- 1) 謝罪するときの魔法のことば
- 2) お客様の怒りを知る魔法のことば
- 3) 問題解決につなげる魔法のことば
- 4) クレームに対する感謝の気持ちを伝える魔法のことば

### 7. ケース別にみるクレーム対応

#### ～ロールプレイング～

- 1) 電話対応におけるクレーム
  - ①電話のタライ回し
  - ②長時間の保留
  - ③話を理解してくれない
  - ④間違った回答
- 2) 商品そのものについてのクレーム
- 3) 社員の対応についてのクレーム
- 4) 価値観の差からついたクレーム
- 5) 約束を守らなかったことから起きたクレーム

### 8. クレーム対応の徹底訓練～ロールプレイング～

- 1) 商品の破損・不良品のクレーム
- 2) 納期遅れのクレーム
- 3) 数量違いのクレーム
- 4) 「社長を出せ！」と言われたら
- 5) 「あなたの言い方、失礼だね！」と言われたら
- 6) 「お宅の社員教育はどうなっているの？」と言われたら