



販売クレーム対応研修



目的

クレームの恩恵とお客様の心理を理解し、お客様の不安を解消し怒りを鎮め、満足度を高める対応法を習得します。

対象者

スタッフ、店長

効果

クレームに対する正しい知識とスキルを持つことで、お客様の満足度を高め、顧客化につなげます。またクレームへの苦手意識を払拭し、前向きに向き合っていくことによって企業全体の市場価値も高まります。

カリキュラム例

1日バージョンの一例 ※半日での研修、または2時間のシリーズでも対応いたします。

| 時間 | 内容 |
|-------|---|
| 10:00 | <u>1. クレームとは</u> ・クレームはコンプレインではない ・クレームから得られるもの |
| | <u>2. クレームのとらえ方</u> ・会社はクレームによって伸びていく ・お客様の満足を第一に考える |
| | <u>3. 信頼関係を作るお客様との会話術</u> ・客観的事実の把握のしかた ・不満を解消する共感の示し方 ・クレームの本質をつかむ質問の技術 |
| | <u>4. 効果的なクレーム対応のプロセス</u> |
| | <u>5. ロールプレイング</u> ・実際の販売場面でのケース |
| 17:00 | <u>6. 組織としてのクレーム対応</u> |