

クレーム対応の お悩みを 解決！



クレーム対応研修

「クレームが起こった時、どうしていいかわからない」「说得しようとしたら、さらに激怒されてしまった」「うまく謝罪ができない」「怒られると恐怖を感じて、頭が真っ白になってしまう」といった、クレーム対応のお困りごとにお応えします！

クレーム対応の機会は増えており、多くの人が苦手意識を抱えています。しかし、適切な手順を理解し、事前準備をしておくことで、不安は軽減されます。クレームに上手に対応することで、顧客との信頼関係を築き、業務改善のヒントを得る貴重な機会ともなります。この研修は、営業や接客など顧客と直接関わる現場の方を対象に、クレーム対応のスキルを高め、冷静な対応ができる力を養うプログラムです。

受講対象者

新入社員・若手層・中堅層

目的

冷静にクレーム対処できるようになる

受講方法

E-ランニング（オンライン）

時間/料金

1日7時間 / 92,500円（税別）/人

1日で
学べる！

1. ケーススタディ

こういう場合どうする？

2. クレームの基本と発生原因

- ①クレームが起こる背景と傾向
- ②クレームを知る
- ③クレーム対応が上手にできない3つの理由
- ④クレーム対応で使える3つのテクニック

3. 4つの基本対応手順

- ①心情理解・お詫び
- ②原因・事実確認
- ③解決策・大胆案の提示
- ④再度のお詫び・感謝
- ⑤ロールプレイ

4. クレームを増やさないための組織体制

- ①クレームには組織で立ち向かう
- ②クレームの組織対応体制の確立
- ③「二重クレーム」は絶対に避ける

5. ハードクレーム対応

- ①悪質なクレーム
- ②対応を切り替えなければならない場合

6. まとめ

お問い合わせ・お申込み

▼WEBフォームまたはお電話にてお問い合わせください

TEL 0123-456-7890



ピーチボーイ

<http://peachboy.jp>

