
～サービス現場のクレーム対応力、しっかり鍛えます！～
「クレーム対応力向上セミナー」

お問い合わせ先

株式会社パートナーズコンサルティング
担当：中山（携帯までお電話ください！ 電話：090-4728-9272）

1. 企画概要

クレーム発生時の誤った対応は、お客さまが離れていくだけではなく、インターネットが整備された現代では口コミサイトやSNSなどで爆発的にネガティブイメージが拡散してしまうといった脅威があります。しかし、クレーム発生時の対応がしっかりしたものであれば、お客さまの心理状態が、「不満」から「満足」へ好転し、真のリピーターを獲得する強力な機会となり得ます。

今回のご提案は、講義でクレームが発生する原因、対処方法を学び、講義で学んだ内容を演習のロールプレイングで実践し、身につけることを目指します。また、本研修ではプロの俳優をつかった本番さながらの臨場感あふれるロールプレイングを体験することで、現場で発生するクレーム対応の心理的準備を養います。

目的

- 店舗でよくあるクレーム事例を用いて、実践で対応スキルの向上を図ります。
- ロールプレイングを通してクレーム対応を仮想体験し、クレーム発生時の対応手順を習得します。

特徴

- 事前アンケート(※右下参照)により、実際に受講者が困っていることや、貴施設で発生したトラブルを吸い上げて、研修の中で活用いたします。
- ロールプレイングにはプロの俳優をお薦めします。現場に即した臨場感あふれる内容で実施可能です。これにより、クレーム発生時における迅速かつ臨機応変な対応スキルを身につけます。

【事前アンケート(案)】

実施要領

- 対象者:テナント従業員
- 時間:90~120分 2~3回

2. カリキュラム

テナントスタッフを対象としたクレーム対応スキルアップのプログラム(90分のカリキュラム案)

1. 顧客の不满・クレームに対する考え方

- 1) クレームとは
- 2) クレームの原因と対策

2. トラブル事前察知法

- 1) カスタマーズ・アイ
- 2) ノンバーバル・コミュニケーション

3. クレーム対応の方法・手順

- 1) 何よりお詫びの言葉から
- 2) お客様の話を十分に聴く
- 3) お客様の気持ちを理解する
- 4) 具体的な解決策と結果の示し方

講義

20分



4. ケース別サービス対応 ~アンケート活用~

- 1) 事例紹介
- 2) 課題まとめ
- 3) 対応検討
- 4) 話法整理
- 5) 対応実習

グループでのロールプレイング

30分

5. 俳優とのロールプレイング

俳優とのロールプレイング

30分

6. 質問・相談

10分

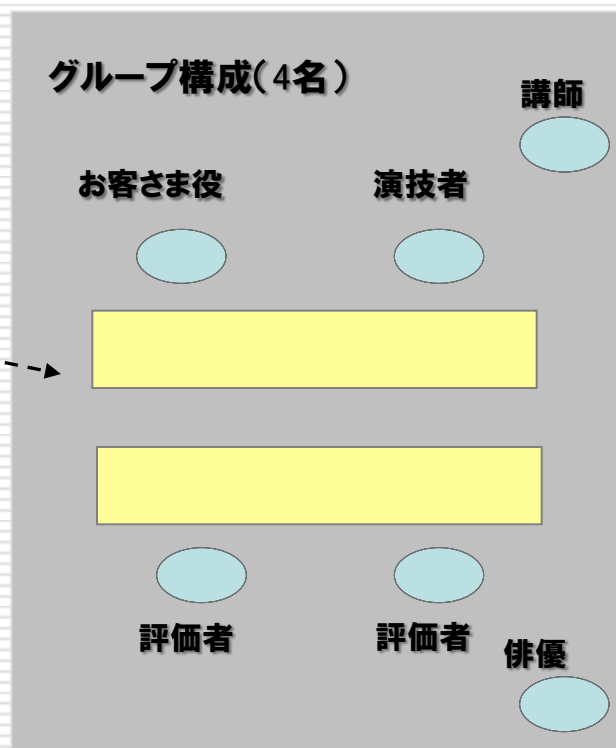
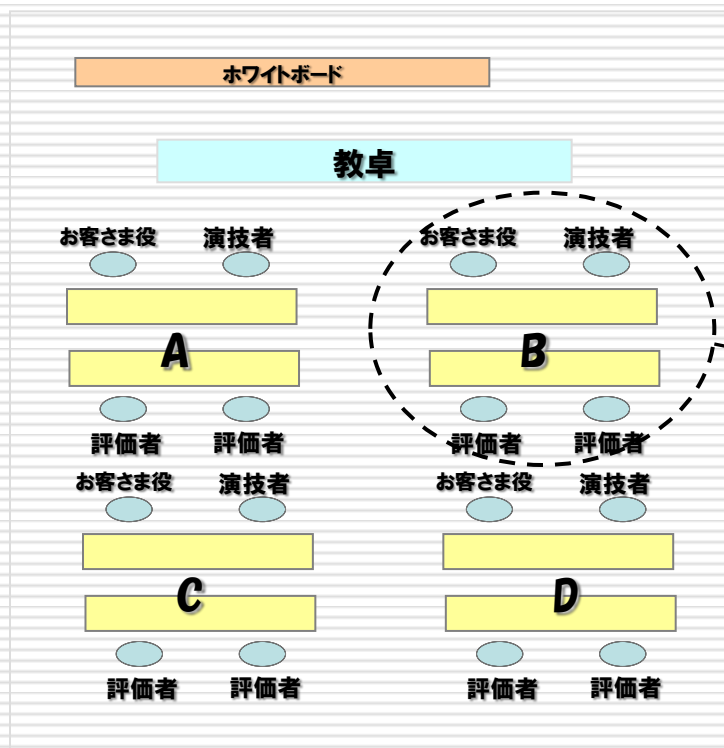
実習

ねえ！価格が間違ってるんだけど！



3. グループでのロールプレイングのイメージ

- ・ 1人あたりの演技時間は4分(+フィードバック2分)を想定しております。
- ・ グループメンバー全員が、演技者・お客さま役・評価者を担当します。
- ・ 業種ごとにグループ分けをして、各グループには異なるテーマ(事例)を与えて進めます。
- ・ 演技終了後は、グループメンバーから演技者へフィードバック(※右図)を行います。



【アドバイスシート(案)】

★アドバイスシート★

良かったところ♪

もっとこうすると良かったところ!

GW中、講師は各グループを指導および演技後のフィードバックして回ります。

GW中、俳優は各グループを見学し、カスタマー目線でアドバイスします

4. 俳優とのロールプレイングイメージ

- ・グループから代表者を一人選出し、計4名、4テーマで俳優とロールプレイングを行います。
- ・1人あたりの演技時間は4分(+フィードバック2分)を想定しております。
- ・演技終了後、講師と俳優から演技者へフィードバックを行います。

