

クレーム対応研修カリキュラム

	第一日目	ねらいとすすめ方
9:00	<p>□オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の目的 ・研修の進め方 ・相互取材 <p>1. クレームとは クレームと苦情の違い クレームの三大原因 クレーム処理の心構え クレーマーと悪質クレーマーの違い クレーム時の接し方 クレーム処理のステップ クレーム対応事例（話し合い）</p> <p>2. 最近体験した職場のクレーム グループで話し合い クレームの共有化 クレームを見極める</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修のねらいとゴールを明確にする ・アイスブレイクを兼ねてグループ内でお互いに取材することにより、メンバーを知る ・組織の倫理が問われるのが今の時代。それだけに誤ったクレーム対応は組織にとって致命傷にもなりかねない ・ネット社会はたった一度の過ちであっても瞬時にして万人の知るところとなる。しかし、ピンチはチャンスといわれるようにその対応のし方次第ではクレームもチャンスとして生かすことができる。 ・研修参加者が今までに経験したクレームを開示することにより、クレームが他人事でないことを知り、過去の事例を共有化する。
12:00	<p>昼食</p>	<p>昼食</p>
13:00	<p>3. STEP 1 事実の明確化 何が起きているのか 5W2Hを念頭において 感情に巻き込まれない 謝り方にも細心の注意が必要 無理難題を言う顧客には 事件は現場で起きている 顧客に波長を合わせる ミラーリング・ペーシング法 哀愁のカタルシス 傾聴の技術・ロールプレイ 顧客の心の声を聴く</p> <p>4. STEP 2 顧客の要求確認 顧客の求めるものは何か？ とにかく謝罪しろ 現物交換・原状回復・金銭的補償 WIN/WINの関係 心理的要求にも配慮する 顧客の論理を理解する 要求を明かさない顧客への対応 質問技法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・興奮した顧客の言い分をまず聴くことがクレーム対応の第一歩。いったい何が起きたのか、冷静に事実を明らかにする。 ・特にこの段階で下手に謝れば、非を認めたことになってしまう。相手の感情に逆らわず、5W2Hを念頭に置いて事実を正確につかむこと。 ・言いたいことを吐き出すだけでもカタルシス（浄化作用）が相手の中に起きる。そのための上質な聴き方が大切。 ・何が起きたかが分かったら、次の段階はそれに対して顧客は何を望んでいるのかを明らかにする。 ・ただし金銭的補償を求める顧客であっても、金銭を支払えばよいというものではない。不快な思いをさせられた気持ちを癒してほしいという、心理的ニーズにも配慮しなければならない。 ・要求を明かさない顧客には質問を投げかけることにより明らかにする。
17:00		

クレーム対応研修カリキュラム

	第二日目	ねらいとすすめ方
9 : 00	<p>5. STEP3 処理方針の確定 合意可能領域 (ZOPA=Zone of Possible Agreement) 期待・満足の公式 相手の損得に訴える</p> <p>6. STEP4 処理交渉 交渉の心構え 処理交渉の三要素 誠意の視覚化 肯定的な話し方を心がける 相手の反論への対処法 無理な要求の断り方 論理の流れを見失わない 交渉の終わり方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・明らかになった顧客の要求に対して、当方はどこまで対応するのか明らかにする。 ・一番得であると訴えるだけでなく、一番損しない方法であるという訴え方もある。 ・双方の主張をもとにお互い妥協するところは妥協し、最終的にはWIN/WINの関係を築く。 ・交渉はディベートではない。論理で勝っても、相手が感情的に受け入れなければ交渉は成立しない。抵抗を感じさせない話し方について学ぶ。 ・またこちらの感情を逆なでするような反論に対しては、どのように対応したらよいのか学ぶ。
12 : 00	昼 食	昼 食
13 : 00	<p>7. STEP5 アフターフォロー 一度だけなら許してくれる？ クレーム処理から解決へ クレーム解決のステップ クレームの共有化 雨降って地固まる ピンチをチャンスへ</p> <p>8. クレーム対応ロールプレイ 役割の理解 ロールプレイ ふりかえり</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今回のクレーム処理に納得してくれた顧客でも、同じクレームがまた起きたら許してはくれない。クレームに2度目はない。 ・同じクレームが再度発生しないようきちんと記録に残し、皆で共有することが大事である。 ・実際にクレーマーと担当者役になり状況シートをもとに、クレーム対応のロールプレイを行う。 ・顧客の無理難題、暴言に対してとっさにどのように対応したらよいのか体験的に学ぶ。 ・グループ内で実施することにより、全員がロールプレイを体験する。
17 : 00	まとめ	