

BLRアドバイザーに限定してスキルアップを図る動画を無料で配信します。

配信動画

クレームは
チャンス！

クレーム対応研修〈導入編・初級編・中級編〉

クレームは、企業に対する問題提起とともにお客様の期待も込められています。クレームを「お客様の期待」と前向きにとらえ、適切に対応することによって、クレームのお客様も「顧客」になっていただけることが期待できます。研修では、「聴く」、「伝える」の基本スキル、1次対応スキルから2次対応スキルまでのクレーム対応に必要な一連のスキルについて解説します。

講師 株式会社ノーリツ お客様ま室
カスタマーセンター スーパーバイザー
姫野 久乃氏



クレーム対応研修 1 (導入編)

配信スケジュール

※スケジュール等は変更する場合がございます。

種別	概要	配信開始 予定	課目	時間 (目安)
導入編	クレームの基礎知識として、クレームが及ぼす影響、相手に与える印象を学びます。	9/1	1. クレームの発生理由	10分
		9/8	2. クレーム発生時の要求	4分
		9/15	3. 顧客満足と事前期待	4分
		9/22	4. クレームが及ぼす影響	4分
		9/29	5. 相手に与える印象	24分
初級編	クレームの対応方法を五つのステップに沿って解説します。	10/6	【STEP 1】良好な関係の構築	23分
		10/13	【STEP 2】状況・不満の把握	9分
		10/20	【STEP 3】問題解決に向けた提案	18分
		10/27	【STEP 4】クレームへの感謝 【STEP 5】チャンスとして活かす	6分
中級編	一次対応では対応が難しいクレームもあります。その場合の、二次対応方法を中心に解説します。	11/2	【STEP 1】イニシアティブを取る	6分
		11/10	【STEP 2】真意をつかむ	7分
		11/17	【STEP 3】会社としての対応を決める	13分
		11/24	【STEP 4】解決に向けた説得	12分
		12/1	【STEP 5】クロージング	5分

視聴方法

別添の「スキルアップ講習の受講方法」をご確認ください。

－お問い合わせ－