

狙
い
と
効
果

・7Hコース～、定員20名／1クラス
 ・クレームの持つマイナスイメージを取り除き、クレーム対応から信頼 回復までに必要なノウハウを学ぶことができます
 クレームをまだ受けた事のない方にも、疑似体験し体得することが可能

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
- クレームの考え方と心構え ・クレームはお客様の期待の中身を知るチャンス ・ロコミの波及効果 ・クレームを言うお客様の心理、法則を理解する ・お客様の気持ちや期待を受け止め、お客様との関係を回復するための心掛けたいこと - お客様との関係を築くリレーション作り ・親身で誠実な姿勢を演出する表情と声作り ・心からのお詫びを効果的に伝えるマジックフレーズ（感謝、共感、お詫び、依頼） ・お客様を配慮した質問話法を作るクッション言葉 ・お客様の要望や心情を聴く力 - クレーム対応の基本ステップ ・クレーム対応の基本ステップとポイント ・クレーム対応時のタブー - クレーム対応後の活用 ・クレームを貴重なご意見として活用できる職場作り ・クレーム対応報告書の作成と活用 ・クレームの実態についてのヒアリング ・クレーム対応策、解決策の周知徹底 - クレーム対応の実践 ・購入、利用商品の不備のケース ・約束した時間に遅れたケース ・オペレータの言葉遣いに問題のあったケース 等	<u>講義</u> →グループ討議 ・クレームをいやなものとして捕らえるのではなく、お客様のご意見、ご要望を聴くありがたいチャンスとして捉えていく意識を醸成する。 →対話式講義 →ショートロールプレイング ・クレーム対応の基本的な流れと、対応時のポイントに対話式講義で気づきを促しながら学ぶ ・各ステップでショートロールプレイングを取り入れ、ペアでお客様役、オペレータ役を交替で行いクレーム対応のスキルを体得する。 <u>ポイント説明</u> →トレーニング ・クレームの初期対応 から「誠実で親身な姿勢」を伝え、お客様との関係を築くための話し方やフレーズをお客様の要望や心情を聴く力を見につける <u>講義</u> ・お客様からいただいたご意見をサービスや商品改善のチャンスとして捉え、活用していくためお報告書づくりや職場作りのノウハウを学ぶ <u>事例研究</u> →ロールプレイングの実践 →講師アドバイス ・商品やオペレータの対応に問題があった時等、様々な事例におけるロールプレイングを行い、ポイントを体得する。 また、まだクレームを受けたことのない方にも疑似体験を通じ不安を払拭できるようにする。

<オプションメニュー>ロールプレイングコンテストの企画・運営

狙いと効果

・ロールプレイングコンテストの企画・運営

実践的なケースを取り上げ、各自が身に付けたスキルを発表し、成果確認ができ、モチベーションアップにつながります

□企画運営の内容と流れ

STEP 1

ロールプレイングの事例選定及びコンテストの審査用紙の作成



STEP 2

ロールプレイングコンテストの企画

- ・審査方法
- ・審査員の選定（講師側、貴社側）
- ・ロールプレイングの流れ、時間の決定
- ・お客様役準備
（ご要望により講師もしくはプロの俳優を選定も可能）
- ・コンテストのプログラム作成



STEP 3

ロールプレイングコンテストの運営

- ・プロデュース
- ・司会進行
 - ・貴社代表者ご挨拶
 - ・審査員の紹介
 - ・お客様役紹介
 - ・ロールプレイング開始
 - ・審査

※審査時間はご要望により、講師のワンポイントトレーニングや講話を実施いたします。

- ・表彰式
- ・貴社代表者終了のご挨拶

※お客さまのご要望により、終了後のキックオフ等の設定・運営も承ります。

審査用紙イメージ

クレーム対応ロールプレイングコンテスト
審査シート

項目	評点
・親身な表情と態度でお客様の話に耳を傾けている	5・4・3・2・1
・お客様の言葉や行間に合せて感謝・共感・お詫び等の反応を返させている	5・4・3・2・1

※ロールプレイングコンテストのテーマはクレーム対応以外にも対応品質向上、販売力等のテーマでも承ります。