

抜粋版見本

クレーム対応を得意技に・・・ スキルUPセミナー

(セミナー内容の録音・録画・撮影はお断りいたします)

代表 森山 繁浩





① 企業トップの姿勢が反映される
経営の専門家にクレーム判断はさせない
ビジネスにつながるクレーム

② 初期対応で防ぐことができる
まずは、お詫びの技術
言い訳と反論をしまいがち
傾聴する技術
事実確認から得るもの
メモは傾聴表現
責任者対応の要点

③ 共感を洩る対応がもたらすもの
クレーム対応はテクニック

④ メールや書簡での限界をしる
面談時の気配り配慮
守らない、隠さない、
ピンチをチャンスに変える
アドバイスと過剰要求
弁護士対応の判断

⑤ お客様との距離を詰める
苦情が苦情出なくなる瞬間
カタルシスの技
自己開示を考える
毅然とした対応を出すとき
膠着状態が続いた場合
長時間対応を切り抜ける
メンタルを守る

G I V E
I T A
T R Y
E V E R Y D A Y
I S
P R O G R E S S
T O M E

ギブ

イツア

トライ

やってみよう！

エブリディ
イズ
プロGRESS
トゥーミー

日々、私は進歩している！

PLoose
Progress
Consulting

プログレス ルース コンサルティング または Progress-Loose Consulting は プログレス ルース コンサルティングの商標です。

営利・非営利の目的にかかわらず コンテンツを許可なく複製、転用、販売などの二次利用、又は内容を変形、変更、加筆などの修正を行うことを一切認めません

コンサルティングメニュー

- ・応対品質向上プログラム ・各種教育プログラム作成 ・苦情対応システム構築
- ・クレーム対応ガイドライン策定 ・FAQ作成 ・悪質クレーム実対応 ・電話対応
- ・訪問同行 ・裁判、調停案件 ・品質事故対応 ・監査、審査、調査 ・モニタリング

基本セミナーメニュー

| | メインメニュー | フォローアップメニュー |
|----|-----------------|-----------------------|
| 1 | 出張/訪問サービスの苦情対応 | 有り |
| 2 | 応対力強化 | レイヤー別メニュー有り |
| 3 | 電話対応基礎 | 通録モニタリングによるフィードバック |
| 4 | 責任者・SV・2次対応者 | 有り |
| 5 | メールお客様対応セミナー | — |
| 6 | 3次対応 基礎 | 係争/法廷対応 関連知識 |
| 7 | 新任管理職/メンタルヘルス | 心の知能指数 EQ |
| 8 | 交渉力強化セミナー | 有り |
| 9 | 企業としてのリスクマネジメント | — |
| 10 | メンバーの育成（コーチング） | 人財育成（任せるテクニック） |
| 11 | 店舗スタッフおもてなしセミナー | — |
| 12 | 営業/カリスマセールスマン | 接客/接遇ロールプレイによるフィードバック |
| 13 | 怒りの感情をコントロール | — |
| 14 | 講師育成 | 有り |

褒めることによって一番恩恵を受けるのは自分自身



褒め上手を目指す

(日本人は多くの人を褒めるのが下手)

POINT ① 上から目線にならないこと

「上手だねえ」では、まるで子供扱いしているような印象になり、場合によっては逆効果に。
対して「私のときよりすごいですね!」などと自分を少し低めながら言うと、尊敬・感謝がストレートに伝わります。

POINT ② 具体性を持たせること

「すごい!」「素晴らしい」「さすが」+「褒め」だけでは、何が良いのが相手に伝わりません。
「ネクタイの柄がいいですね」と具体的に褒めるほうがより効果的・短く端的に褒める (いやらしくない)

POINT ③ 第三者を出しつつ褒めるよう意識すること

「〇〇さんもうらやましいって言ってました」など、他の人の意見も交えると、説得力がぐっと上がります。

POINT ④ 外見を褒める・内面を褒める

初対面の人→いい趣味ですね 詳しいですね。
(外見を褒める) 笑顔がひきつきますね
距離が縮まってから→優しいですね 誠実ですね
(内面を褒める) センスがいいですね。

褒める≒感謝

(褒めるのが苦手な人は感謝でもいい)

コミュニケーションの円滑化には、相手を褒めること(感謝)が必要。人は褒められることで「ドーパミン」といわれる脳内物質が分泌され、気持ちよくなります。

意思を持って、覚悟を決めて、褒めていこう! 「心から褒める」

