

目的と狙い

- クレームの「対応」と「応対」の違いを認識し、どちらにも備えることを理解します。
- 様々なニーズを理解する…お客様感情としての正当な申し出は、お客様の不満を和らげるための私たちへの期待が目的と考えられます。応対によってファンになっていただくために、それぞれ違いがある「個」への意識を持つことを習得します。
- 問題の本質を明確にする…中にはストレス解消などの別の目的でご不満を表明される方もいらっしゃいます。対応を確実にを行うためのステップとして、こちらの非がない適切な応対は自分たちを守り、問題解決の本質を明確にできます。

特徴

- ② お客様のご要望やご意見が多様化している現代において、「対応」と「応対」の違いの理解が必要となります。本研修は、その違いを理解し「応対」に重点を置いたカリキュラムです。
- ② ケーススタディやロールプレイングをメインとした参加型のため、お客様満足という正解が一つではないものに対する考え方の幅を広げる研修です。

研修カリキュラム 研修の標準時間：午前1.5時間 午後3.5時間

	タイトル	詳細
10:00-11:00	研修の目的とCSの理解	<ul style="list-style-type: none"> ・「対応」と「応対」の違いとは ・CSはチーム戦 ・～チームコミュニケーションの重要性～ ・満足とクレームの関係性
11:00-11:30	クレーム前段階の気づき力	<ul style="list-style-type: none"> ・初期対応の重要性～怒りは大きくなる～ ・お客様は何を望んでいるのか ・～3つのタイプ別ニーズ～
12:30-14:30	問題解決力を高める	<ul style="list-style-type: none"> ・現場担当者に必要な1次対応力のステップ ～顧客心情に与える影響～ ～応酬話法の基本のトーク術～ ・クレームのゴールと期待値の再設定 ～代替案の伝え方～ ・2次対応者の役割と情報共有 ・報連相による未然防止やサービス力向上
14:30-16:20	クレーム対応トレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・共感と同感の違い ・クレーム対応の考察 ・グループロールプレイング
16:20-	質疑応答	

研修実績

JTB旅館ホテル連合組合主催セミナー、各ホテル、旅館、大手旅行代理店、地方銀行主催セミナー、ほか

お問い合わせ先

ジャイロ総合コンサルティング株式会社

セミナー & 研修.net  ジャイロ総合コンサルティング

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-43-2
TEL: 03-3808-2241 FAX: 03-3808-2243
MAIL: consult@Jairo.co.jp

<https://jairo.co.jp> <https://semi-ken.net>