

*impress manage*

# クレーム対応研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



## クレーム対応研修概要

対象	全スタッフ						
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ クレーム対応の基本について理解する</li> <li>■ ホスピタリティサービスに繋がるクレーム対応の習得</li> <li>■ 自身のクレーム対応の現状を確認し向上を目指す</li> </ul>						
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>						
学ぶ要素	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ クレーム対応の基本</li> <li>■ ホスピタリティサービススキル</li> <li>■ 実践的応対手法</li> </ul> </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">+</td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現場での活用方法</li> <li>■ 顧客満足に繋がる応対手法</li> <li>■ 自身のクレーム対応の現状</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>参加することによる気づき</p> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ クレーム対応の基本</li> <li>■ ホスピタリティサービススキル</li> <li>■ 実践的応対手法</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現場での活用方法</li> <li>■ 顧客満足に繋がる応対手法</li> <li>■ 自身のクレーム対応の現状</li> </ul>	<p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>		<p>参加することによる気づき</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ クレーム対応の基本</li> <li>■ ホスピタリティサービススキル</li> <li>■ 実践的応対手法</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現場での活用方法</li> <li>■ 顧客満足に繋がる応対手法</li> <li>■ 自身のクレーム対応の現状</li> </ul>					
<p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>		<p>参加することによる気づき</p>					
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）						

# クレーム対応研修カリキュラム

クレーム対応の基本知識を体系的に学び、実践的な対応手法をロールプレイングを実施し確認致します。  
また、チェックシートに沿って現状のクレーム対応スキルを理解します。現状と改善点を明確にし矯正することによってクレーム対応の向上を目指します。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	クレームのメカニズム	◇クレームがなくなる理由 ◇クレームから得られるチャンス ◇2次クレーム ◇クレーム発生のメカニズム ◇クレームの原因・種別 ◇クレーム対応チェックシート	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	クレーム対応ステップ	◇対応時の注意点 ◇心構え ◇基本ステップとポイント ◇対応時の言葉遣い ◇プラスαの対応	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける
昼食休憩				
午後	実習	◇クレーム対応ロールプレイング ◇フィードバック ①ポジティブF/B②アドバイスF/Bをそれぞれ相互に交換する ◇改善策の明確化	講義 個人ワーク ペアワーク グループワーク	ロールプレイングの進め方を講師が指導 フィードバックにより自己概念と成長を促し、他者への効果的な伝え方を理解する 改善点を明確にし今後の業務に接続する
	ケーススタディ	◇待たされたケース ◇スタッフの態度が悪いケース ◇勘違いのケース	講義 個人ワーク グループワーク	基本を体系的に学ぶとともに、効果的な手法を理解する ケーススタディを通して現場で役立つスキルを身につける
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。