



クレーム対応の基本的な考え方



<研修のポイント>

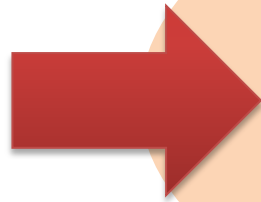
- ・ クレームの理解
- ・ クレーム対応の7つのプロセス



クレームとは

「クレーム」という言葉は和製英語

日本では
苦情・文句



本来は
要求・主張



原因への対処



クレームの種類

1. サービスや商品の 欠陥に対する怒りや不満

≡ 信頼や期待を裏切った時に生ずる怒り

2. 勘違いや誤解から起こる要求

→ お客様への伝え方を考える必要がある

3. 悪意を持った要求

→ いわゆるクレーマー



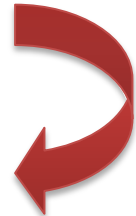
本講座の
対象



クレームの感情

怒りの気持ちは専門用語で「二次感情」

焦り・不安・悲しみ・寂しさ・傷つき・落胆…



怒りの
奥には

