



# 店舗でのクレーム対応①



## <研修のポイント>

- ・クレームの理解
- ・満足度を低下させないための5つのポイント



# 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



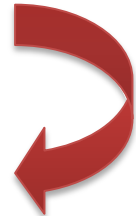
本講座の  
対象



# 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

