

# 新入社員研修 (事例研究)

---

## ⑮クレーム処理の仕方

# はじめに

---

## 1. 会合の目的

- (1) お客様の立場に立ったクレーム処理の重要性を学びます。
- (2) お客様から信頼を得るクレーム処理の仕方を学びます。

## 2. 会合の進め方

- (1) 会合の前後に簡単な事例研究を行います。事例を通じて、問題意識を高めてください。
- (2) グループ(またはペア、トリオ)討議を行います。
- (3) 会合の進め方や時間配分は、講師の指示に従ってください。(総時間は1時間30分程度です)
- (4) 事例研究は、当事者の立場に立って、対応策を考えてください。(どう対応したらよいか。問題点は、教訓は、等)

# 事例 クレームの電話を受けたら

---

私は、今年家電関係の会社に入った新入社員です。職場は営業部門ですが、配属されて3か月ごろ、お客様から「君の会社が販売しているコピー機に不具合があり、取り扱いについて質問したいのだが」という電話を受けました。

あいにく……

# 対応策、教訓

---

クレームの電話は、最初はどの程度相手が起こっているかはわかりませんので、・・・

# クレーム処理の仕方

---

## 1. クレーム処理の重要性

(1)

(2)

## 2. お客様の信頼・・・

(1)

(2)

# クレームに対応する仕方

---

## <苦情を引き起こす原因>

①

②

③

④

⑤

⑥

# クレームに対応する仕方

---

## ＜苦情をさらに悪化させる要因＞

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

# クレームに対応する仕方

---

## <相手を怒らせるような言葉>

### ・否定語・

→

・

→

・

→

・

→



# 相手の立場に立った対応

---

## <苦情に対する上手な対応の仕方>

ポイント①

ポイント②

ポイント③

ポイント④

# 否定的な対応はどうしたらよいか

---

## <ワンポイントアドバイス>

(1)

(2)

(3)