

クレーム対応

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
B-037	すぐに役立つ『クレーム』対応 お客様の声は宝の山	2018年 52分	近年、お客様のサービスへの期待度や要求度がより高くなったことなどもあり、以前にも増して店や企業にクレームが多く持ち込まれるようになりました。難しいと思えるクレーム対応も、お客様に満足して頂けるかどうかは最初の対応にあると言っても決して過言ではありません。そこで、例え接客の経験が浅い人であってもわかりやすく、またすぐ実践でき、しかもクレーム客をファンにまでしてしまうクレーム対応の基本を、身近な事例をもとに解説します。
B-038	クレーム対応の巧拙が企業生命を左右する	2018年 57分	「クレームは、嫌なものでも厄介なものでもなく、歓迎すべきお客様情報」と講師は語る。商品を不満に思ってもクレームを訴える人はごくわずか。そのわずかな情報を商品開発、改善に役立てることができれば、競合する他社製品と差別化を図るきっかけとなる。お客様の不満の声をしっかり受けとめ、逃げることなく対応すれば、クレームは宝の山となり会社の潜在能力を気づかせてくれるものになる。
A-012	ケースで学ぶ「クレーム電話」対応の基本 トラブルを未然に防ぐ会話の進め方	2018年 82分	社員の不適切な電話対応でお客様を怒らせてしまった……。 このようなトラブルが少なくありません。 この近年では、怒ったお客様がSNSなどで会社批判をして炎上するという大きな騒動になることも珍しくありません。こうしたトラブルの難しいところは、“正しい言葉づかいで、ていねいに話している”にもかかわらず、お客様が怒ってしまうことです。 本DVDでは、その原因を明らかにし、顧客離れ、SNS炎上などのトラブルを生まないための電話対応について解説しています。
	顧客満足のための「クレーム電話」対応のポイント	2011年	単にクレーム電話の受け方を教えるだけでなく、「顧客満足」という視点から、お客様一人ひとりの声を真剣に受け止めることの大切さを社員の方々に学んでいただけます。 ①「クレーム電話はとりたくない」、「自分のせいじゃないのに怒られるのはイヤ!」。そんなマイナスの気持ちをプラスに切り替え、困っているお客様の声を誠実に受け止める姿勢を養います。 ②お客様の真意に気づかず、マニュアル通りの受け答えをしたり、誤った対応をすることが、結果としてトラブルにつながります。自分の言った一言、対応の仕方がお客様にどんな反応をもたらすのか、4つの具体事例を通して考える内容となっています。
D-1113	①クレーム対応の基本心得	25分	
D-1114	②ケーススタディ トラブルを招く顧客対応とは	28分	

