

クレーム対応研修

～クレームに対する基本的な心構えや対応方法を学ぶ～

カリキュラム

1. CSの構成要素を理解する
＜演習1＞ ロールプレイング
※ テーマ「現状分析」
(解説講義)
2. 対応のポイント
3. クレームのメリットと対応法
4. ヒアリングスキルを磨く
＜演習2＞ ヒアリングワーク
5. 解決に向けてのアウトプットスキル
＜演習3・4＞ ロールプレイングの準備と実施
※ テーマ「クレーム対応の実際」
6. クレームは組織で対応する

概要

クレーム対応は、ただ謝ることではなく、相手の不満や要望を正確に捉え、解決へ導く仕事です。本研修では、CSの基本から、クレームを未然に防ぐ接遇、初期対応、傾聴、質問、説明までを体系的に学びます。
さらに、ロールプレイングを通じて、学んだスキルを実践します。
「何を言えばよいか分からない」「相手の怒りに圧倒される」といった苦手意識を軽減し、落ち着いて対応する力を養います。
個人で抱え込まず、必要に応じて組織的な対応へつなげる判断力の習得も目指します。

研修情報

- 日 程： 令和8年10月2日(金)【1日】
- 対象者： 一般職員
- 形 式： グループ
- 研修室： 35研修室

時間割

講 師

1 日 目	9:30 ～ 9:40	オリエンテーション	結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行 氏
	9:40 ～ 11:40	講義	
	11:40 ～ 12:40	昼休憩	
	12:40 ～ 16:40	講義	
	16:40 ～ 16:45	事務連絡・アンケート	