

これで大丈夫！クレームに強い組織に変身！！

実践！ハードクレームに果敢に取り組む

■ 研修の目的 ■

- 具体的なハードクレーム対応方法を身につけます
- 効果的な「切り返しの話法」を身につけます
- 組織としてクレームに対応する実践力を身につけます

■ 開発する能力 ■

ハードクレーム対応力
メンタルマネジメント
組織対応実践力

■ 時間 1日間 9時00分～17時00分

■ 講師 株式会社アムリプラザ 専任講師

カリキュラム概要 ※カリキュラムについては、受託後のお打合せにより一部変更する場合がございます。

時間	項目	内容
9:00	オープニング	研修のねらいと本日の到達点を確認します。
	1. クレームを深く知る	◆ クレームが発生しない職場は存在しないでしょう。クレームが急増している要因を多角的に捉え、クレームを寄せる人の心理に迫っていきます。クレームの特徴を理解しながら、求められる対応のあり方やその意義について確認します。
	・クレームの急増要因とその特徴	
	・クレームを寄せる人の心理	
	2. クレーム対応における留意点	◆ 電話対応と窓口対応に焦点を当て、留意点について確認します。電話対応では「相手の顔が見えない」という難しさが介在し、窓口対応では「自分の全てを見られている」という緊迫感があります。対応手法として「傾聴」と「質問」、そして「メモ」の3つを取り上げます。
	・電話対応における留意点	
	・窓口対応における留意点	
	・傾聴、効果的な質問とメモ	
	3. ハードクレームへの対応	◆ ハードクレームには様々な形態があります。その形態を分類し、特徴と傾向を明らかにし、ハードクレームに対する抵抗感や恐怖感を和らげます。分類されたハードクレームの具体的な対処方法について、ロールプレイングを中心に、学びます。
	・ハードクレームの分類	
	・ハードクレームの特徴と傾向	
	・具体的な対応方法	
	・“いざ”というときのノウハウ	
	◇ ロールプレイング ◇	
	4. 組織としてのクレーム対応 I	◆ クレームは増加の一途を辿る傾向にあり、個人対応は限界に近づいています。職員個人の「強み」を活かし、組織としてクレーム対応を行うことの意義について考えていきます。
	・「強み」の結集	
	・「切り返しの話法」	
	・メンタル面への配慮	
	5. 組織としてのクレーム対応 II	◆ クレーム対応の延長線上にある、不測の事態への対応について考えます。何が起こるか分からない時代であるがゆえに、クレームから派生する様々な事態を予測し、備えておく必要があります。ここではグループ討議を交え、職場の危機管理体制について考えます。
	・不測の事態への対応	
	◇ グループ討議・発表 ◇	
	6. まとめ	◆ 講師との質疑応答を通じて、研修の振り返りと、今後の動機付けを行います。
17:00		