



# 店舗でのクレーム対応②

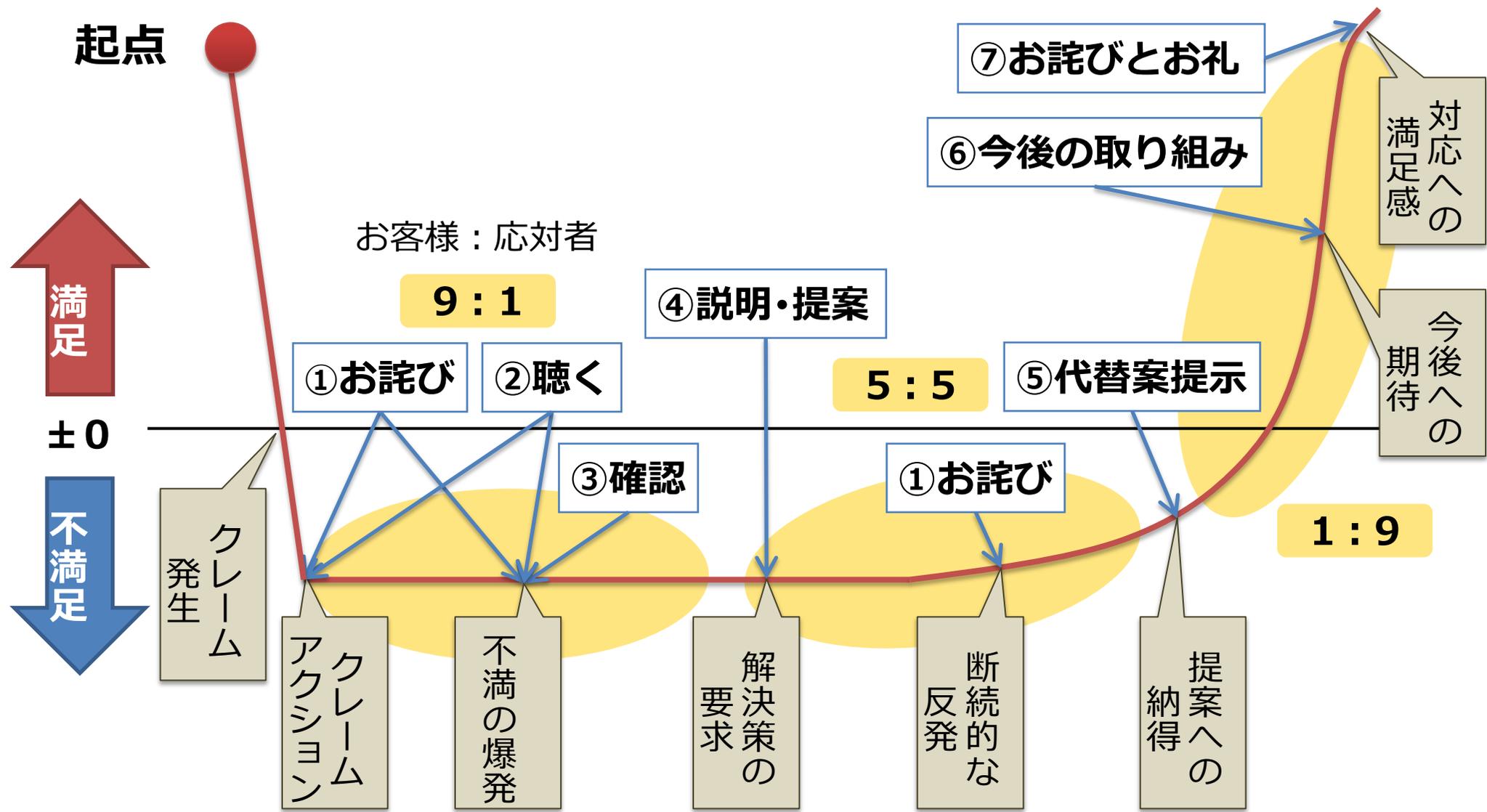


## <研修のポイント>

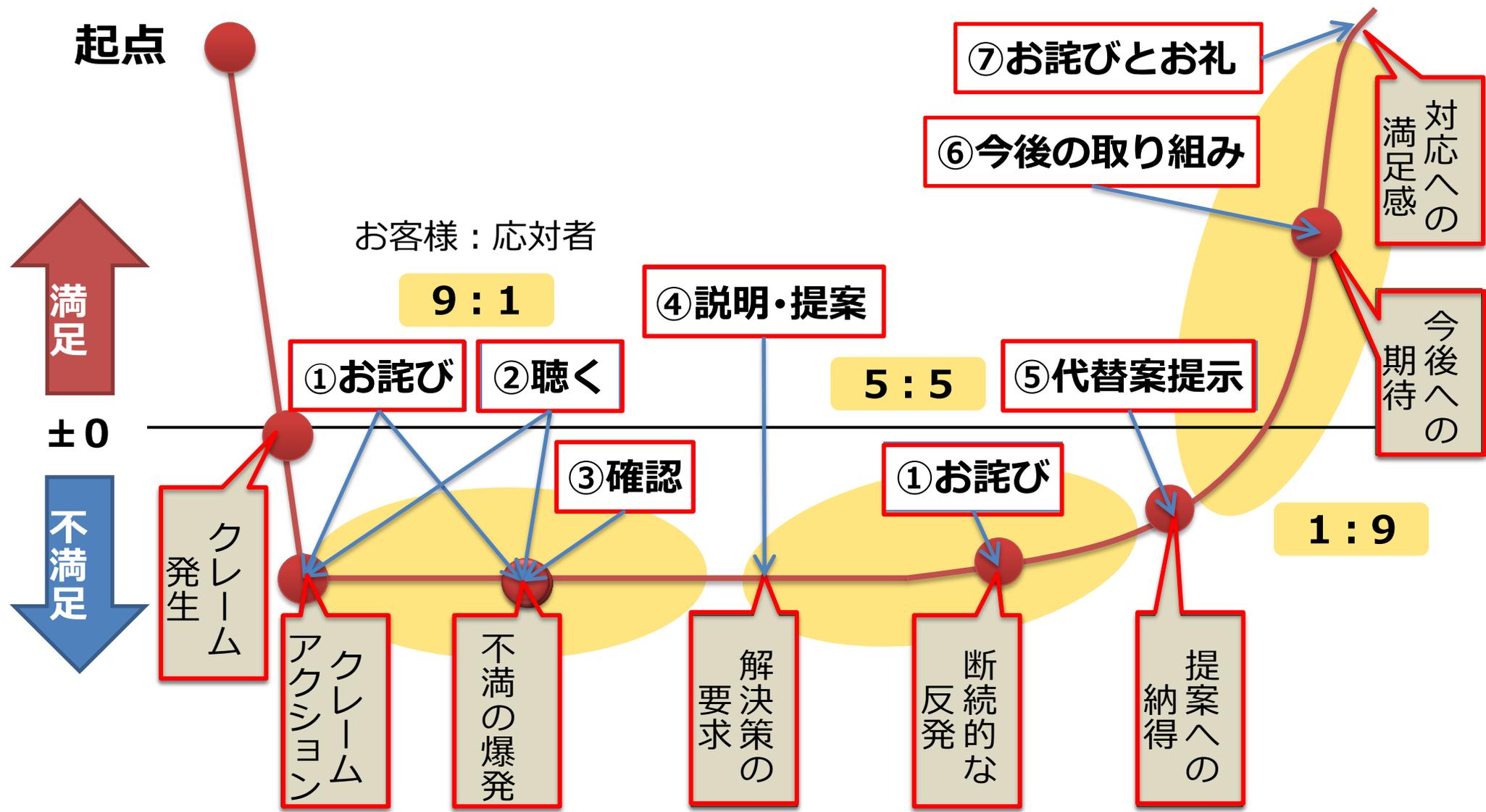
- ・クレーム対応のプロセス
- ・クレーム対応に必要な  
5つのスキル



# ■ クレーム対応のプロセス



# ■ クレーム対応のプロセス



# ■ クレーム対応に必要な5つのスキル

