

クレーム電話対応実践トレーニング

1. NOと言えるクレーム対応

(1) 聞く≠受け入れるではない

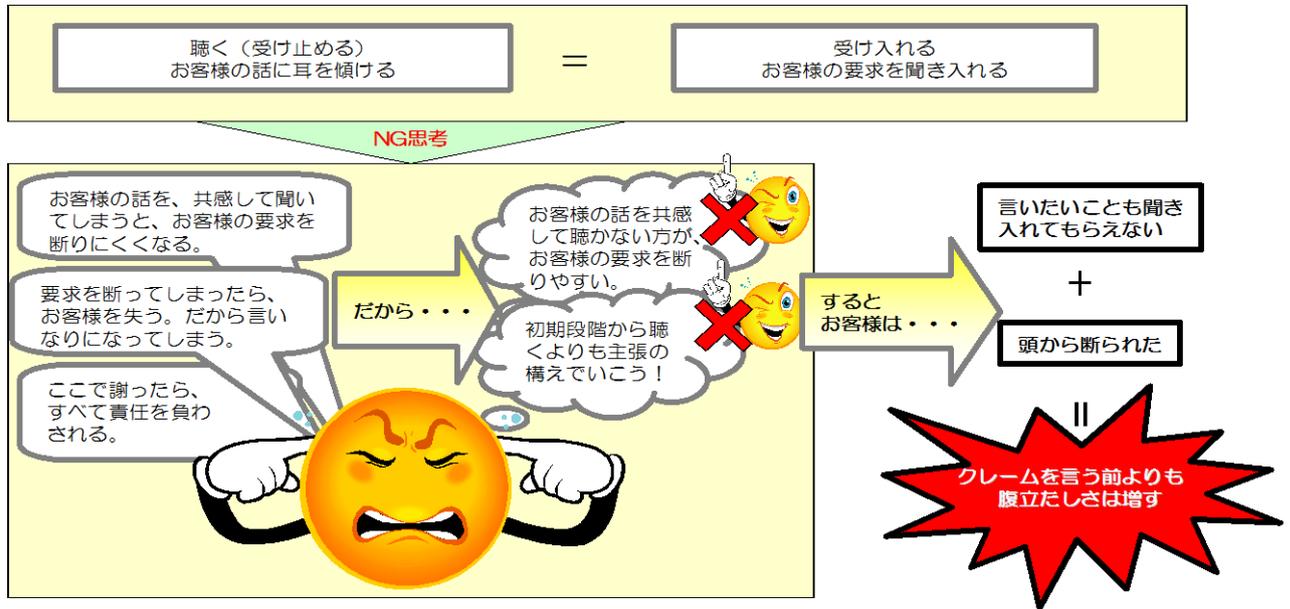
①クレーム内容とお客様の要求

		お客様のクレーム内容は	
		もっともである	妥当性を欠く
お客様の要求は	もっともである	要求に対して誠実に対応できる	根本的な間違い・勘違いを正す
	無理難題	要求に対して“NO”と言わざるを得ないが代替案を出す	要求に対して“NO”と言わざるを得ない。そして、抜本的な是正をする

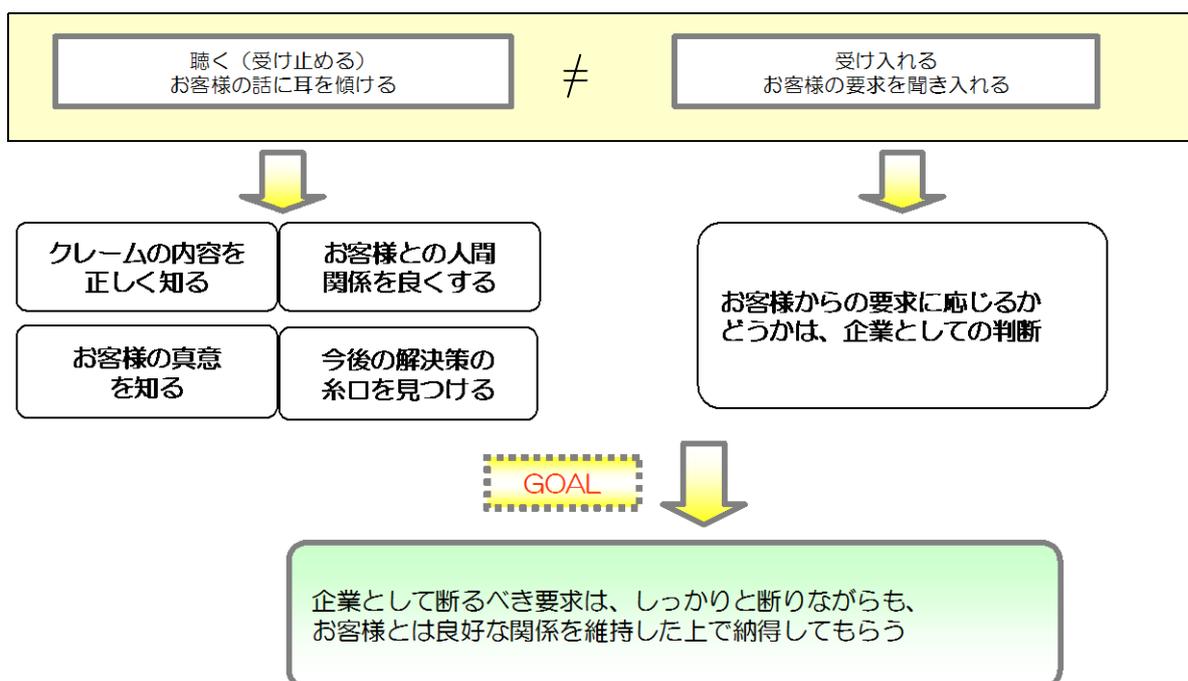
企業として“NO”を言わざるを得ない

【MEMO】

②クレームを受ける側の間違った理解



③要求は断ってもお客様は失わない

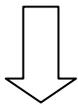


(2) クレームを大きくする原因

【“不”を感じる時】



不

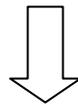


主に物理的なことに起因する

例)「テレビが壊れた!」



不

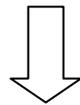


主に人的な要求

例)「こんなテレビを作った会社はどこだ!」



不



主に生理的なことに悪い影響が及んだとき

例)「A会社に訴えたのに応対者の対応が悪すぎる!」

(3) お客様の心理

クレームを言う前提心理

- ◆自分の言い分は正しい！という心理
- ◆この事象であれば、誰でもクレームを出すはず！という心理
- ◆対企業は謝罪し、対処すべきである！という心理

願望心理

- ◆弁償してほしい ・新品と交換して欲しい ・クレームを入れたことによる対価的な物が欲しい
- ◆解決策を提案して欲しい ・自分の気持ちをわかって欲しい ・話が分かる人に対応してもらいたい
- ◆誠意を見せて欲しい ・誠実な対応をして欲しい ・自分にだけは、特別感を出して欲しい ・謝罪の一言が欲しい
- ◆2度と同じことを繰り返して欲しくない ・会社の姿勢を示して欲しい ・何が何でも現状回復させたい
- ◆気分を害されたので、返し返したい！ ・復讐、リベンジ ・1番トップにガツンと言いたい
- ◆担当者を他の人に変えて欲しい ・クレームが起こった事実の経緯と背景等の確認をしたい ・管理責任を問う
- ◆クレームを発生させた担当者への処分 ・不具合が起きた原因が自分ではなく、相手にあることを明確にしたい
- ◆自分は悪くないという確証が欲しい ・困っている状況を早く解決したい ・そのお店にもっと良くなってもらいたい