



# クレーム電話対応スキルアップ

●受講期間 2ヵ月

●受講料 11,000円

マルチデバイス対応

■テキスト1冊（Webテキストも閲覧可） ■添削レポート2回（Web提出可）

効果的なクレーム対応の原則と実践スキルが一から学べる  
 クレーム客をファンに変えてしまう対応力が身につく  
 クレームから重要な情報やアイデアを引き出すしくみづくりができる  
 具体的な事例が豊富に盛り込まれ、実践にすぐ対応できる



※ テキストはインターネットで閲覧できます。Web提出には「Microsoft Word」が必要です。

## ●第1単元

### これだけは押えておきたい クレーム対応の基本

- ・クレーム対応は重要な営業スキル
- ・クレームを言うお客様は何を求めているのか
- ・好感を持たれる電話対応の基本
- ・絶対口にははいけないひと言
- ・「とにかく話を聞いてほしい」という要望に応える
- ・迷惑をかけた事実に対して謝る
- ・正しい敬語と接遇用語を使いこなそう
- ・この手順を守れば自信を持って対応できる
- ・クレーム情報とその対応方法を共有しよう

…他

## ●第2単元

### ピンチをチャンスに変える 実践テクニック

- ・だれでも身につけられるクレーム対応の秘訣
- ・お客様の言い分から事実を把握する
- ・安心感を与え誠意が伝わる聞き方のスキル
- ・もう一歩踏み込んだマジックフレーズを使う
- ・解決へと導く対話テクニック
- ・ここで差がつく説得テクニック
- ・丁寧な事情説明が嫌われることも
- ・クレームを職場の発展に生かすしくみ
- ・このピンチをどう切り抜けられるか？
- ・応用が利く、クレーム対応事例集

…他

オンラインでもオフラインでも学習できる！（すべての学習方法に対応）

※カリキュラム・講座内容などは改訂や変更になる場合があります。