

カスタマーハラスメント研修

■ねらい

クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解する
クレームカスタマーハラスメント事案が発生した際の対応方法を学ぶ

■テーマ概要

対象：新人、若手社員
時間：2時間
人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
1. クレームとは ～カスタマーハラスメントのもとになるクレームを理解する～ (1) 苦情とクレームの違い (2) クレームが発生する要因とは (3) クレーマーってどんな人？
2. クレーム対応の基本ステップ ～初期対応の基本を理解する～ (1) クレーム対応の基本4つのステップを確認しよう (2) 責任者不在時の対応手順 (3) ミニロールプレイング演習 (4) していい対応してはいけない対応
3. カスタマーハラスメントとは ～カスタマーハラスメントを理解する～ (1) クレームとカスハラの違い (2) カスタマーハラスメントとは (3) カスハラに該当する犯罪行為の例 (4) 実録：カスハラ事例検討 実際にあったカスタマーハラスメント事例をもとに、対応方法を検討してみよう
4. 組織対応の重要性 ～クレームカスハラは組織で対応しよう～ (1) 組織対応のPOINT (2) サポートに入る時の注意点 (3) 未然防止再発防止を目指そう
5. クレームの活かし方 ～ピンチはチャンス！～ (1) クレームから学び、顧客からの信頼リピーターを獲得しよう (2) グッドマンの法則 クレームから生まれたヒット商品