


宝の山の苦情を活かすための「クレーム対応力養成講座」

1. **ネライ**： 発生したクレームへの的確な対応の仕組みづくりと、クレームを自社の業務品質向上のきっかけにする再発防止活動と、顧客満足度の向上の進め方について学びます。

2. **対 象**： 職場リーダー、管理監督者

3. **カリキュラム**： (研修日数： 2 日)

研修メニューに戻る場合は、左上のブラウザの戻り矢印  をクリックしてください。

	研修内容	研修の方法
第一日	<p>1. クレームとは何か、その実態</p> <p>2. クレームはなぜ発生するのか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームの拡大過程 ☆クレームの発生要因と分類 <p>3. クレーム対応の基本姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームに対する第一次対応、第二次対応 ☆とっさにどう動く、その後どう動く <p>4. クレーム対応のルール化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム受付から、暫定処置、再発防止対策 ☆クレーム処置手順の作成演習 	<p>情報提供</p> <p>情報提供 演習</p> <p>情報提供、ロープレー 情報提供 演習</p>
第二日	<p>5. クレームの再発防止対策の進め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・是正活動とは ・ISO9000における是正処置を有効活用しよう ・仮説と検証のやり方 ・是正活動のステップとその進めかた ☆ナゼ・ナゼで真の原因の追求 ☆原因把握と対策案 ☆反復するクレームはマニュアル化する <p>6. クレームに強い職場づくり、自社づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームを職場風土改善に活かすには ☆クレームに強い職場の条件とは 	<p>情報提供</p> <p>演習</p> <p>情報提供 演習</p>

*サブテキストとして「業務別社内マニュアルのつくり方・活かし方」(弊社代表コンサルタント著、中経出版刊)を使用します。