

ハードクレーム対応研修 ～カスタマーハラスメント対応～

1. 研修の目的

対象者：一般職員～管理・監督者

ハードクレームと通常のクレームでは対応が若干異なります。ハードクレームを申し立てる人の特性・要望を理解し、二次対応者としてどのようにクレームを収めていくのか、その手法を学び、臆せず適切に対応できる事を目指します。

2. 研修内容

	内 容
9:00	<p>1. 自身のハードクレーム対応力を振り返る 【講義・ペアワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 過去、対応に苦慮した「ハードクレーム」 2) 自身が対応者として行った対応とは？ 3) ハードクレームの要因を考える <p>2. ハードクレームが発生するメカニズムとは 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 一般的なクレームとハードクレームの違い 2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 3) ハードクレーム申立者を理解する <ul style="list-style-type: none"> ■自分は常に「正」と考える申立者 ■何故感情的に怒っているのか？～怒りの発生メカニズム～ ■怒りがコントロール出来ない申立者～注意すべき申立者の「怒り」～ <p>3. クレーム対応の基本を再確認する 【講義】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 初期対応（一次クレーム）→二次対応（二次クレーム） 2) 初期対応の重要性～ハードクレームに発展させないために必要なこと
12:00	
13:00	<p>4. ハードクレームに対応するために必要なスキル 【講義・ペアワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 自分の考えを上手に伝えるトレーニングワーク～合意形成ゲームで学ぶ～ 2) 表現力のスキルアップ <ul style="list-style-type: none"> ■言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」 ■相手の信頼を得る「相槌言葉」 ■上手に切り返す「応酬話法」 ■win-winを築く「アサーティブコミュニケーション」スキル <p>5. ロールプレイングでスキルの確認・定着</p> <p>6. 総括 【講義・ペアワーク】</p>
16:30	<ol style="list-style-type: none"> 1) 本研修で学んだこと～明日から自分が出来る事を考える～