

クレーム対応！逆転切り返しトーク術

リフレッシュコミュニケーションズ
吉田幸弘

講師プロフィール

リーダーシップ・営業研修講師

吉田 幸弘

コミュニケーションデザイナー
人材育成コンサルタント



成城大学卒業後、旅行代理店・学校法人・外資系専門商社・広告会社の4社にて営業及び営業マネージャーを経験。

いずれの会社においても、入賞したものの、降格人事なども経験。

「エリートではない痛みのわかるマネージャー・営業マン」をモットーに、コーチング及び独自のコミュニケーションデザイン術をもとにした営業職・管理職の研修やコミュニケーションセミナーを実施。

著書に「誰でもすぐ使える雑談術」(さくら舎)、「西郷どん流 リーダーの流儀」(扶桑社)、「リーダーの一流、二流、三流」(明日香出版社)、「部下がきちんと動く リーダーの伝え方」(明日香出版社)、「部下のやる気を引き出す上司のちょっとした言い回し」(ダイヤモンド社)、「部下を育てる承認力を身につける本」(同文館出版)があります。

■メディア取材・出演実績■

NHK「おはよう日本」、THE21、日経ウーマン、ダイヤモンドオンライン、RKB毎日ラジオ、みずほ総合研究所経営参考ブック、企業と人材、人事マネジメント、ヤフーニュース、Big Tomorrow、週刊SPA、ナックファイブ、中部日本放送、ダイヤモンドホームセンターなど多数

クレームは悪いことではない

◆ お客様の生の声を聞ける(問題点を教えてもらえる)

- 自分の接客
- お店の問題点
- お客様の気持ち

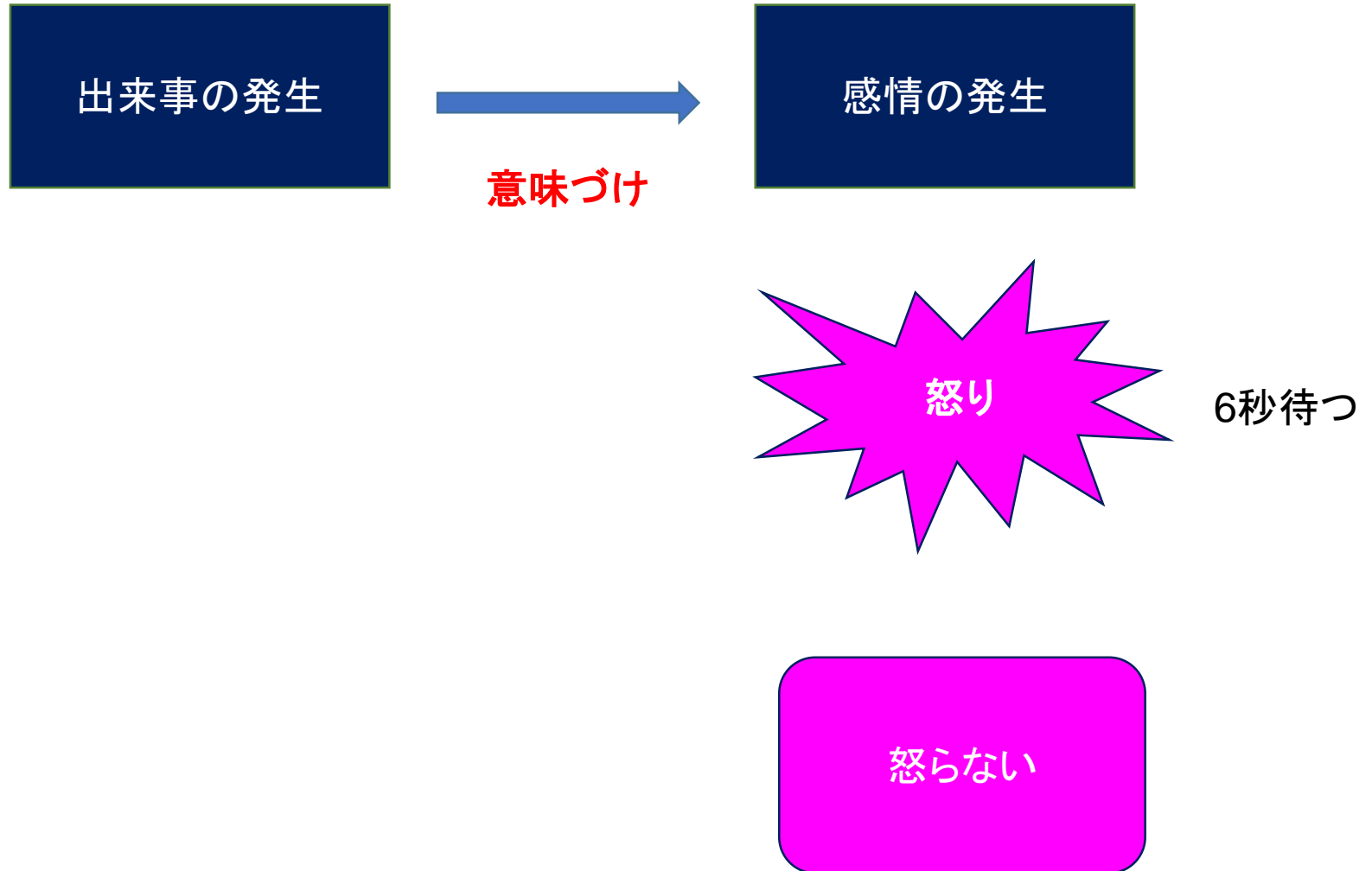
◆ 応対次第でビジネスチャンスになる

◆ 本当にこわいのはサイレント・クレーマー

クレーム対応に苦手意識を持ってしまう理由

- ◆いきなり怒りが飛んでくるから
- ◆勘と経験で対応するしかないから
- ◆自分に攻撃されていると思ってしまうから

「怒り」の仕組みを知る



冷静に対応するための自己コントロール術

- ◆ 冷静になれる儀式をつくる
- ◆ 自分が責められているわけではないと言い聞かせる

冷静になれる儀式(対処療法)

- ◆イライラしていることを指で手のひらに書く
- ◆一度その場から離れる(タイムアウト)
- ◆カウントバック
- ◆自分の心を落ち着かせる言葉を唱える
- ◆自分の心を落ち着かせるグッズを使う
- ◆意識を別のものに集中する
- ◆怒りに点数をつける
- ◆水やコーヒーを飲む
- ◆深呼吸する



【ワーク】(冷静になれる儀式)

問題となる4つの怒り

◆(強度)が高い

⇒強く怒りすぎる、激昂する

◆(持続性)がある

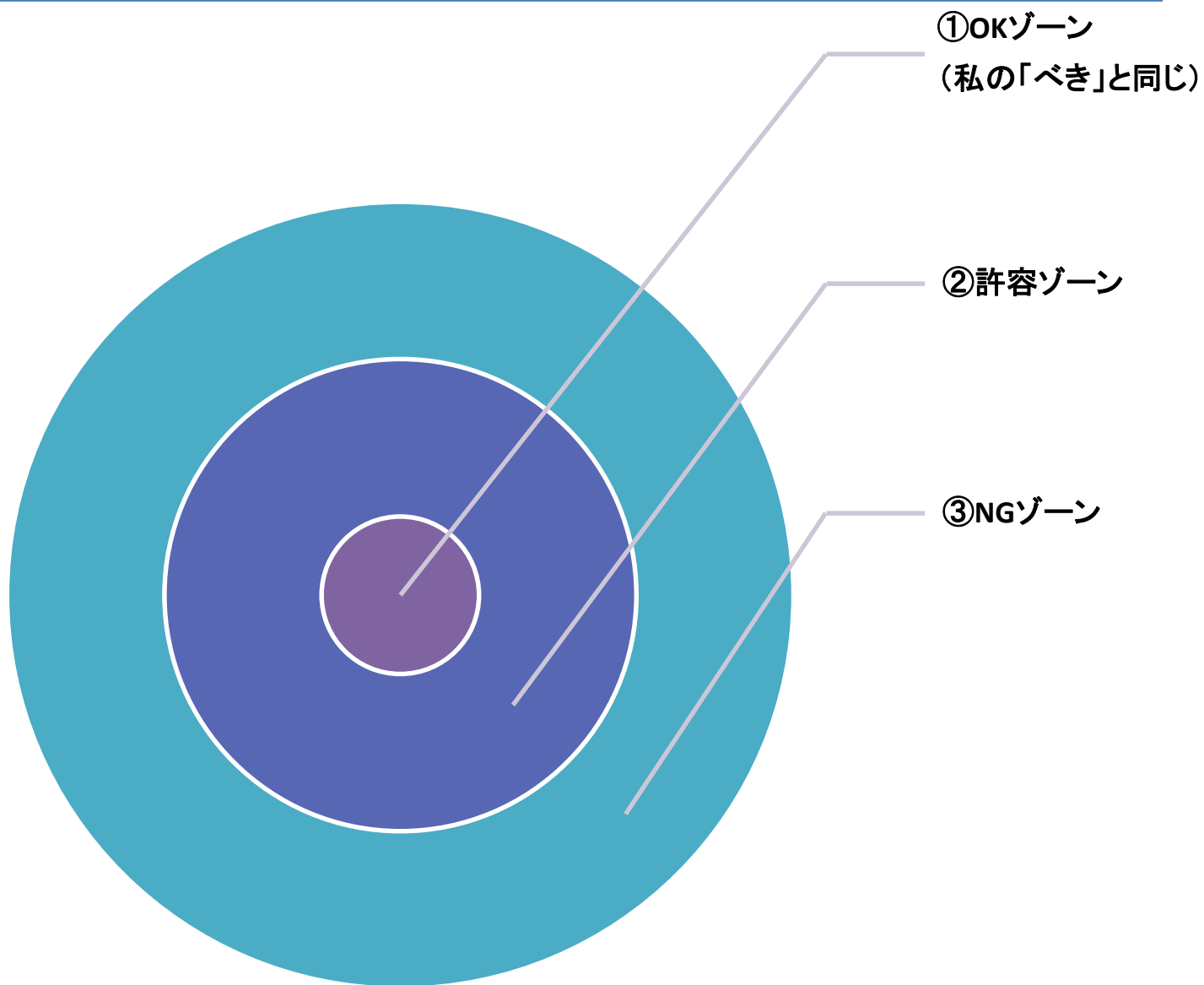
⇒根に持つ、思い出し怒りをする、昔のことを引きずる

◆(頻度)が高い

⇒しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い

◆(攻撃性)がある

怒りにくくするための体質改善



自分にとっての「べき」を書き出す

- ◆集合は15分前に来ていなければならない
- ◆部下や後輩から挨拶するべきである
- ◆エレベーターや電車で先に譲ったら、「ありがとう」を言うべき
- ◆朝食は食べるべき
- ◆シャツは白であるべき
- ◆欠勤の連絡は電話ですべき
- ◆メールは2時間以内に返信するべき
- ◆コーヒーはブラックであるべき
- ◆乾杯はビールで合わせるべき

クレームの分類

◆「商品」に関するクレーム

◆「接客」に関するクレーム

◆「設備」に関するクレーム

「商品」に関するクレームの例

◆初期不良で大事な場面で使えずに困った

「商品」に関するクレームの例

- ◆初期不良で大事な場面で使えずに困った
- ◆違ったものが届いた
- ◆異物が混入していた
- ◆商品の数が足りない
- ◆賃の割には価格が高い

「接客」に関するクレームの例

◆ 最初に対応したスタッフが失礼な発言をした

「接客」に関するクレームの例

- ◆最初に対応したスタッフが失礼な発言をした
- ◆店員の態度が悪い、挨拶がなかった
- ◆店員同士でおしゃべりしている、笑っていた
- ◆社内のルールを押しつける
- ◆買わせようとしつこい
- ◆質問に答えられない(商品知識が不足している)

「設備」に関するクレームの例

◆ 問い合わせ窓口がわからずに困った

「設備」に関するクレームの例

- ◆ 問い合わせ窓口がわからずに困った
- ◆ トイレの場所、エレベーターの場所がわかりづらい
- ◆ 案内図がわかりづらい
- ◆ 駐車場が混んでいる
- ◆ 商品を見つけづらい
- ◆ 閉店時間が早い

クレームを受けたとき、絶対やってはいけないこと

- ◆クレームを軽く見てしまう
- ◆感情的に対応してしまう
- ◆原因追究ではなく、犯人さがしをする
- ◆対応を先送りにしてしまう
- ◆たらい回し
- ◆原因がわかるまで、全面謝罪はしない

これだけは必ず守りたいクレーム対応の基本

- ◆相手に共感を持つ
- ◆表情と声のトーンに気をつける
- ◆言葉を慎重に選ぶ
- ◆安請け合いはしない
- ◆漏れなく担当者に連絡をする

クレーム対応の基本ステップ

第1段階:お客様と良好な関係をつくる

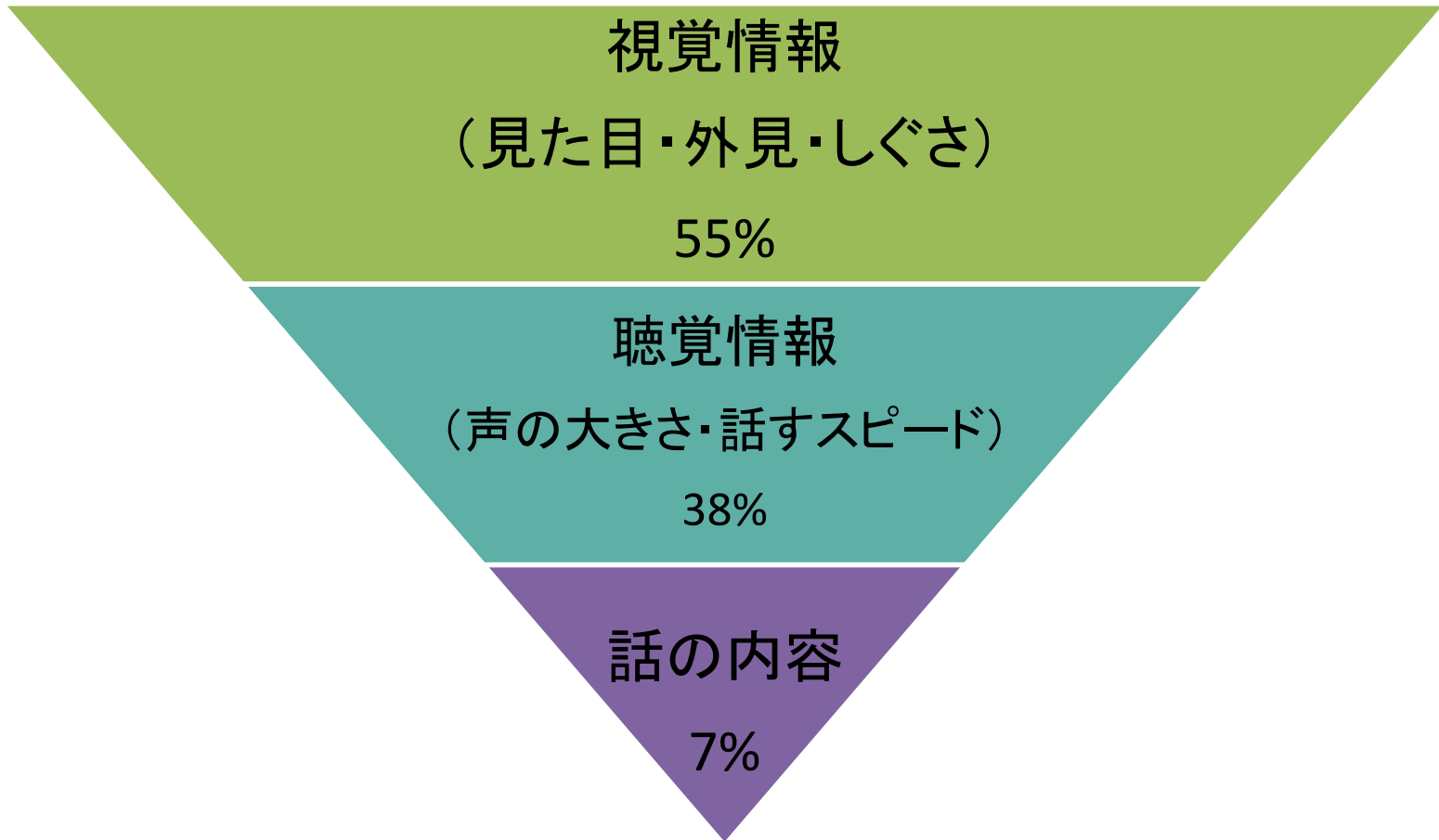
第2段階:問題点を明確にする(傾聴が大切)

第3段階:具体的解決策への提示(わかりやすく話す)

第1段階で注意したいこと

◆あなたが今まで接客を受けて不快に思った方はいましたか？その人の特徴を3つ挙げてください。

第一印象のポイント



言葉以外にも注意しましょう！