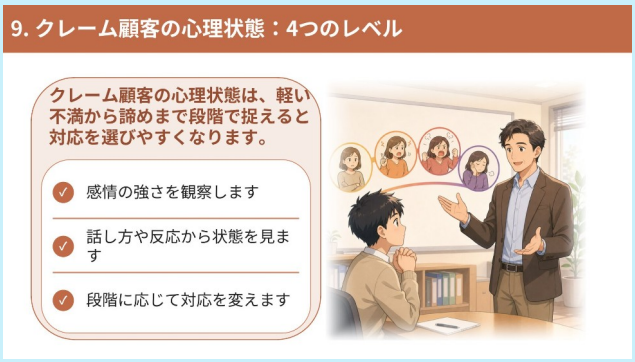
講座詳細

クレーム対応の実践

ピンチを信頼に変える対応力！





講座の内容解説

クレームの種類とその背景にある顧客心理の理解から、対応の成否を分ける初期対応（謝罪と傾聴）、納得感のある解決提案とクロージングまで、クレーム対応の一連の流れを実践的に学ぶことができます。一人で抱え込まないためのエスカレーション判断の基準や、対応者自身のメンタルケアも扱い、確認テスト（10問）で仕上げます。

ココがキャリアアップに繋がる！

クレーム対応は最も難易度の高い顧客対応スキルのひとつです。顧客心理を理解した冷静な対応ができる人材は、接客・コールセンター・営業などあらゆる現場で重宝されます。クレームを信頼回復のチャンスに変える対応力は、リーダーやスーパーバイザーなど、より上位のポジションへのキャリアアップにも直結します。

■カテゴリ：**ビジネススキルII**

■学習時間：**合計1時間**

■講義タイトルと学習時間

講義タイトル	学習時間（分）
UNIT1　クレームの種類と顧客心理	12分
UNIT2　初期対応の重要性（謝罪と傾聴）	12分
UNIT3　解決提案とクロージング	12分
UNIT4　エスカレーション判断と自己のメンタルケア	12分
UNIT5　確認テスト：10問	12分

Point

- 顧客心理に基づく初期対応の型が身につく
- 謝罪・傾聴から解決提案までの流れがわかる
- エスカレーション判断とメンタルケアも学べる



担当者様のご意見

対応の不安が自信に変わる講座です