

クレーム対応力強化のご提案

近年、“お客様のクレーム対応”を苦手とする若手社員が増えています。

コロナ禍でコミュニケーション力を磨く機会が減ったこと、承認欲求が人一倍強く批判に弱いこと、友だちのような親子関係で叱られることに慣れていないなど、様々な原因が考えられ、大変根深い問題と言えるでしょう。

本来、クレームとは迅速かつ効果的に対応をすれば、信頼の回復だけでなく、今まで以上にファン化させることが可能であり、率先して前向きに取り組むべきことです。

しかし、若手社員にとっては、「もうこの仕事はやっていけない」と思い込み、退職を選択してしまうほど、苦手でダメージを負いやすいものなのです。

早期退職の防止だけでなく、業績向上のためにも、早急に対策を講じるべきでしょう。

なお、このクレーム対応力を強化することは難しいことではありません。

クレーム対応の意義や成功プロセス、失敗パターンを学び、各お客様心理への対応法を体得できれば、誰でも自信を持って行うことができるようになります。

例えば、以下がクレーム対応の失敗パターンです。

失敗パターン	行動傾向
言い訳型	お客様のクレームをしっかり受け止めずに、自分の非を少しでも軽くするような言動が多い。
責任転嫁型	クレームの原因を他の社員や部署のせいにして、自分に火の粉が降りかかるのを防ごうとする言動が目立つ。
沈黙型	お客様からのクレームに対して、何も言えなくなり、黙ってしまう。
感情欠如型	相手の言い分を十分聞くより、事実関係を確認するだけだったり、不具合現象をすぐに直すことだけに目が向き、お客様への感情配慮に欠ける。
早々切り上げ型	とにかく相手に言われたことだけを処理して、「とりあえずこれで様子を見て下さい」などと言って折衝を早く切り上げる。
無責任型	どのようなクレームでも心を込めて謝罪しようとせず、何を言われようと「私ではわかりません」「担当が違うから」と言う。
反撃型	お客様の話を聴くよりも、お客様がわからないような専門用語を羅列して、相手を説き伏せようとする。
言いなり型	相手の感情に対する過剰な配慮からお客様の話や要望をよく聞く。しかし、その場しのぎ的な対応で、自分の立場でできないことも空約束してしまう。結果として、後で新たなクレームが発生する。

弊社の研修では、クレーム対応の基本やスキルを学ぶだけでなく、自己診断の実施により、自身の傾向や対策を明確化することが可能です。また、本番さながらの実技訓練により、翌日から自信を持って対応することができるようになります。

ご興味のある方は、下記リンク、またはQRコードよりお問い合わせください。

> お問い合わせはこちら

