

クレームは誰にとっても嫌なもの。できれば穏便に済ませたいと考える人が多いのではないのでしょうか。しかし、現実には対応のまずさからクレームがより大きなクレームに発展することがあるようです。クレームが大きくなるのは、顧客にも、社員にも嫌なこと。クレーム対応の定石をゲーム感覚で習得できないか。そんな問題意識に基づき、本コンテンツは開発されました。

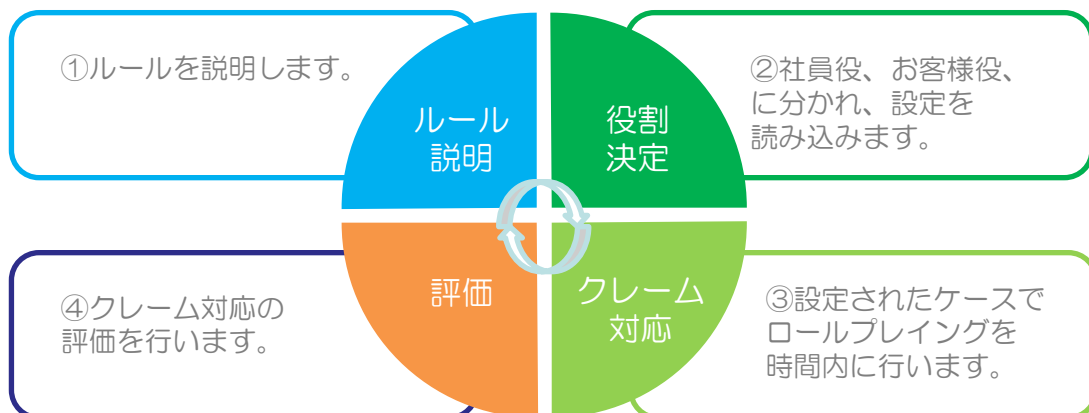
クレーム対応の定石をゲーム感覚で習得する

クレーム対応
ミニゲーム

トラブルシューター

■トラブルシューターとは

トラブルシューターは、ロールプレイングを通してクレーム対応の流れを体験的に理解するビジネスゲーム研修です。参加者は社員役、お客様役に分かれて3種類のロールプレイングを行い、制限時間内にお客さま役の納得を得ることを目指します。そのプロセスでクレーム対応への自信を獲得します。



■トラブルシューターの学びのポイント

- ①クレーム対応の定石となるスクリプトの理解と定着
- ②クレーム対応のプロセスを通じた顧客視点の必要性の理解

■トラブルシューターの特徴

- ①ロールプレイング形式を採用
ロールプレイング形式でスクリプトを基に対応者と顧客双方の役割を演じます。
お客様役を演じることで、顧客の視点に立って、考え、顧客の心理が理解できます。
- ②クレーム対応の定石を体験できる
3種類のクレーム対応を通し、クレーム対応の定石スクリプトを体験的に理解します。
- ③反復訓練型のビジネスゲーム
事前の講義でインプットした内容を、ゲームによって反復訓練します。
繰り返し実施することで、定着を図ることが可能です。

■カリキュラム

大項目	小項目	詳細
講義	講義	クレーム対応の定石スクリプトを解説します。
□ルール説明	ルール説明	ルールを説明します。
	ルール共有	
□ゲーム実施	第一回	不動産屋の契約担当のケースを実施します。
	第二回	デパートの紳士服売り場担当のケースを実施します。
	第三回	カレー屋の社員のケースを実施します。
□振り返り	振り返りシート	振り返りシートを使い、気づいた点を書き出します。 テーブル及びクラスで共有を行ない、クレーム対応についてのレクチャーを行ないます。
□終了		研修を終了します。

※標準版カリキュラムです。用途によってカスタマイズが可能です。

■実績

大手マンション分譲



カレイドソリューションズ株式会社
<http://www.kaleidosolutions.com>
cs@kaleidosolutions.com

あらゆる人に良質な啓発の機会を
移り変わる環境にさまざまな答えを提供します

Tel 03-6794-8630