

クレーム対応

● クレーム対応の意識

クレームを発しているお客様は感情的になっています。いくら正論を伝えても、余計に感情を逆なでるだけです。まずは、話を聞いて吐き出してもらい、落ち着いてもらうことを第一に考えましょう。

1. まずは、謝る。気分を害させたこと、そのように思わせてしまったことに謝罪をする。
2. その後、事実関係を聞く。どう思ったか、こちらがどのように思うかを答えるのではなく、どんな事実があったかを聞く。
3. その後上の者に報告して対応する旨を伝える。
4. その場ですぐ上司に素早く報告。他の業務は後回しでもよい。
5. 顧客クレームは自分だけで抱えず、上司に報告する。
6. 担当者に早急に連絡する。

クレーム対応は、誠実に聞く姿勢とスピードが非常に重要です。