

## クレーム対応研修

1. クレームに対する基礎知識
  - ① クレームの本質とは
  - ② クレームの種類
  - ③ クレームの対応力を高めるには
  
2. クレーム対応スキルを磨く
  - ① ラポールの形成
  - ② クレーム対応のコミュニケーションスキル
  
3. クレーム対応のプロセス
  - ① クレーム対応の基本姿勢
  - ② クレーム対応のプロセス
  
4. クレーム対応ロールプレイ基礎編（事実の確認と説明、感謝、対応策）
  - ① ロールプレイ準備
  - ② ロールプレイ
  
5. クレーム対応話法
  
6. クレーム対応ロールプレイ応用編（ケース別クレーム対応）
  - ① ロールプレイ準備
  - ② ロールプレイ
  
7. クレームに強い組織づくり