

クレーム対応の手順と秘訣

分類	原理・原則	解説・例	*
受付	クレームを受け付ける	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームはいろいろな形で出てくるので、確実に察知する。 ・顧客から直接クレームを言われる。 ・電話・メール等でクレームを言われる。 ・第三者経由でクレームを言われる。 	
心構え	クレーム対応の心構えを持つ	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームはあってはならないものであるが、好むと好まざるにかかわらず発生するものである。 ・これを「いやだ」と受け取るか「チャンスだ!」と受け取るかで自分の対応のレベルが変わり、その後の顧客の評価が大きく変わる。 ・誠意を持って前向きかつ迅速に対応することにより「ビジネスチャンス」に変えることができる。 	
状況確認	まず顧客に接触する	<ul style="list-style-type: none"> ・直接出向くとか電話等で顧客と話をする。 ・顧客の態度や話し振り等を観察し事態を察する。 ・問題の発生により迷惑をかけたことに対し誠意を見せる。 ・当方に非があることが明確な場合はお詫びする。 	
	事実確認をする (以下略)	<ul style="list-style-type: none"> ・問題の事実を把握する。問題をできるだけ客観的・定量的に把握する。 ・いつどこで発生したか ・影響度合いはどれくらいか 	

クレームの原因と対策

クレーム内容	クレームの原因 (原理)	クレーム事後対策 (原則)	クレーム予防対策 (原則)
×いつまでたっても商品が到着しない	<ul style="list-style-type: none"> ×配送のお約束を忘れてしまった。 ×配送指定日の約束を忘れた。 ×お直し商品を送っていなかった (伝票が目立たなくて送り漏れがあった)。 	<ul style="list-style-type: none"> ○まず電話で丁寧にお詫びする。 ○詫び状を書き、一緒に配送する。 	<ul style="list-style-type: none"> □日々配送ノートに記入してチェックする。 □担当責任者を決め、日々レジ周りストックをチェックする。 □誰が見ても配送品であることが分かるようにする。
	<ul style="list-style-type: none"> ×間違っって他のお客様に届けてしまった。 ×配送伝票が他のお客様の物と入れ替わっていた。 (以下略)	<ul style="list-style-type: none"> ○まず電話で丁寧にお詫びする。 ○直ぐに新しい商品をお届けする。 	<ul style="list-style-type: none"> □配送依頼が出たら直ぐに送ってしまう。(配送品をいくつもためない) □お直し伝票のお名前と配送伝票のお名前を確認する。

営業の心構え

分類	原理・原則	解説・例	*
対顧客	会社の顔になる	<ul style="list-style-type: none"> ・会社の代表として振舞う。 ・お客様から指名される。 	
	お客様を大事にする	<ul style="list-style-type: none"> ・まずはお客様のことを第一に考える。 ・常に礼儀正しく振舞う。 ・お客様の話をよく聴く。 	
	お客様の要件を把握する	<ul style="list-style-type: none"> ・ご要望を正確に把握する。 ・悩みを正確に把握する。 ・お客様の立場を把握する。 	
	お客様に解決策を提供する (以下略)	<ul style="list-style-type: none"> ・商品やサービスを提案する。 ・お客様の疑問や不安を解消する。 ・真のニーズを把握する。 ・夢と理想を伝える。 	

詳しい資料をご希望の方は下記へご連絡ください

株式会社 資産工学研究所
 〒104-0031
 東京都中央区京橋2-5-21 京橋NSビル10F
 TEL 03-3535-5281 FAX 03-3535-5283
 URL <http://www.iire.co.jp>