



～期待に応えるクレーム対応と再発防止策～

サンプル動画はこちらから ▶▶



対象者

中堅

リーダー

管理職



こんな方におすすめ

- ✓ クレームが怖くて接客に自信がない
- ✓ クレーム対応の基本が知りたい
- ✓ お客さまに納得してもらえる会話の仕方を学びたい
- ✓ クレームが再発してなかなか改善が図られず困っている



研修の特徴

実際のクレーム事例を基に、本質的な要因はどこにあるのかを掘り下げて分析し、納得を促す対応の方法と、再発防止策を具体的にお伝えします。
▶この動画は食品販売店のクレーム事例を題材にしていますが、あらゆる業種で活用できます。



ゴール

- ✓ クレームの本質的な捉え方が理解できる
- ✓ 対応方法と再発防止策を習得し、業務の改善と顧客創造につながる



講師

おもてなし経営クリエイション・アカデミー代表 伊東久氏
講師プロフィールはこちらから⇒[伊東久氏](#)



価格

MP4データ渡し価格 ¥ 385,000 (税込)

※YouTube配信、DVD渡し、専用クラウドサイト制作は別途お見積りします。

プログラム

Part	カリキュラム
【Part 1】クレームの本質的な原因 収録時間：0:12:20	<ul style="list-style-type: none"> • クレーム事例から問題を考える • クレームが発生する根本要因 • クレーム対応のゴール
【Part 2】クレームの再発を防止する 収録時間：0:12:05	<ul style="list-style-type: none"> • クレームを防ぐために必要なこと • 再発防止策を考え対策を練る • 間違っはいけないクレーム対策
【Part 3】期待に応えるクレーム対応 収録時間：0:14:53	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまの怒りの原因を考える • クレーム対応のステップ • お客さまにお詫びをする心構え

» 注文までの流れ

1. 下記ホーム[MANABU-Campus](#)ページにアクセスし、申し込みフォームをクリック
2. 申し込みフォームに必要事項を記入し送信、指定の振込先に送金
3. 動画のURLと規約事項をメールアドレスへ送信、規約事項承認後動画開設

? お問い合わせ お見積り

おもてなし経営クリエイション・アカデミーのホーム[MANABU-Campus](#)ページ
又は、運営会社(株)おもてなし経営研究所[お問い合わせフォーム](#)で承ります