

# クレームへの対応は適切に行なわれていますか？

お客様へのクレーム対応に際して、次のような悩みをお持ちではありませんか？

- ☑ ベトナム人スタッフが、顧客満足度の維持・向上の重要性を十分に理解していない。
- ☑ クレーム発生時の社内での処理プロセスと、お客さま対応のプロセスがあまり明確になってない。
- ☑ 顧客心理を理解し、お客様の立場に立った適切な対応をとることが身に付いていない。

クレーム対応が顧客満足度にどのように影響を与えるのか、その重要性を理解し、適切な対応方法を身につけるためにも、弊社の『クレーム対応研修』をご活用下さい。

★ 顧客満足度の維持・向上に必要な、適切なクレーム対応力を高めよう ★

## クレーム対応研修

対象: マネジャー、営業担当、カスタマーサービス部、顧客対応窓口担当者 など、接客業、サービス業の方々

開催形式: 貴社単独開催 企業内研修コース(2日間)

### 研修の狙い

- 顧客満足度の維持と向上のために、クレーム対応の重要性を認識し、従業員の意識を高める。
- 適切なクレーム対応処理と、それに必要なコミュニケーション方法を身につける。
- クレーム対応プロセスの基礎を学ぶ。

### 研修の内容

#### 第1章: 顧客満足(CS) とは

- 顧客満足 (Customer Satisfaction) とは？
- 顧客の期待・要望の分析
- 顧客満足度向上のポイント

#### 第2章: クレームの意義とクレーム処理システムの構成

- クレームとは？クレーム対応の重要性
- ISO 10002 の枠組みとPDCA
- ISO 10002 によるクレーム対応の指針

#### 第3章: 効果的なクレーム対応プロセス

- お客様への対応の仕方
- 社内での対応処理と改善プロセス
- 製品回収のプロセス

#### 第4章: 顧客心理とクレーム対応時のコミュニケーション

- クレーマーの心理
- クレーム時コミュニケーションの取り方
- タイプ別の対応方法

#### 第5章: 1ヶ月のアクションプラン作成

※ 内容は若干変更となることがございます。

AIMNEXT VIETNAM CO., LTD.

2F, Nam Giao Building 1, 261 – 263 Phan Xich Long,  
Ward 2, Phu Nhuan District, Ho Chi Minh City

TEL:

FAX:

Email:

URL:

(08) 3995 8290

(08) 3995 8289

[training-vn@aimnext.com](mailto:training-vn@aimnext.com)

[www.aimnext.com.vn](http://www.aimnext.com.vn)