

カリキュラム名		クレーム処理
基本情報	ねらい	クレームの円滑な処理と未然防止の能力を養います
	概要・特徴	①クレーム未然防止の重要性とその具体策について学ぶ☆ ②同じクレームが繰り返さないよう改善策の策定と実施を学ぶ
	分野	
	レベル	1. 基礎 ②. 標準 3. 応用
	資格	無し
	標準時間	6時間
対象	業種	D建設業 I卸売業、小売業
	フィールド	1. 経営者クラス 2. 管理者クラス ③. リーダークラス ④. 担当者クラス
	経験年数	①. 入社～5年 ②. 6年～10年 3. 11年～20年 4. 21年以上 5. 不問
	受講条件	顧客と接触する営業パーソンに携わっている方

教科名	内 容	時 間
クレームの原因	・商品に関するもの☆ ・取引に関するもの☆ ・営業パーソンに関するもの☆ ・顧客に関するもの	(1) 時間(30)分
クレームの未然防止策	・商品の品質管理の徹底☆ ・契約条件の確認・完全遂行☆ ・社内コミュニケーション強化☆ ・顧客とのコミュニケーション強化☆ ・営業パーソン教育の充実	(1) 時間(30)分
クレーム処理の基本姿勢	・心から詫げる☆ ・迅速に対応する☆ ・組織的に対応する☆ ・感情的にならない☆ ・再発防止策を図る	(1) 時間(30)分
クレーム処理の基本手順	・速やかな訪問☆ ・クレーム内容の確認☆ ・非は改めて詫げる☆ ・解決策の検討・実行☆ ・解決策の評価☆ ・クレーム処理の整理	(1) 時間(30)分

実習・演習内容

名称	内 容	備 品
実演	体験学習	・模造紙
演習	問題回答	・問題用紙