

接客トラブル(苦情)への対応

皆さんがホール内において、交渉力を発揮する場面と言えば、苦情対応の 때가最も多いでしょう。接客トラブルや苦情対応という、つい不安になりがちですが、対応の鉄則や原則をきちんと理解して行動すれば恐れる必要はありません。

トラブル発生

①お客様の言い分(苦情の内容)を聞く

1. 決して口をはさまず、最後までお客様の言い分を聞く。
2. 冷静に謙虚に、先入観を持たず素直に聞く。

POINT

できるだけあいづちを打ちながら共感的に聞き

②丁寧に謝る

クレームを理解した事を伝え、内容に対して心から謝

POINT

言い訳・口論は絶対にしないこと。

③迅速な処理

方針・担当の立場を率直に述べて解決策を話し合う。納得して頂けないと判断

POINT

苦情処理はSpeedが命。お客様の立場で迅速に。

④感謝の念を表す

クレームを申し出てくれた事に感謝すると共に、再度お詫びを申し上げる。

POINT

お店を見限ったお客様はクレームを言いません

⑤責任者への報告と責任者の対応

報告内容

- ・苦情の原因
- ・お客様の言い分
- ・実施した処理と結果

責任者の対応(必要な場合)

1. 責任者より改めて詫びる
2. 当方の事情や苦情が起きた原因を述べる
3. 新たな解決案を示し、お客様に納得して頂く

⑥クレーム処理報告書や日報で本部へ報告

1. 原因と対策を確認
2. 本部で全店に活用

POINT

今後同様なことが起きぬようにする。
苦情をヒントにサービスを

[接客のページに戻る](#)