

クレームを言う時の顧客の心理と対応話法のポイント

顧客の心理	対応話法のポイント
謝罪欲求	・心から謝罪する。
	・謝罪の言葉を変化させる。
	・言い訳めいた言い回しを避ける。
傾聴・共感・理解欲求	・あいづちを打つ。
	・あいづちに表情をもたせる。
	・話の軌道修正を行う。
改善欲求	・原因と改善点を明確にする。
	・安請け合いをしない。
	・謝罪と感謝の言葉で締めくくる。