

お客様から、クレームがあった時の対応

- ① まず、最初に心を込めて、丁寧にお詫びを申し上げる。
“それは、大変申し訳ございませんでした。”
- ② 店長もしくはチーフを急いで呼びに行く ⇒ 走ること！
“それでは、店長を呼んで参りますので
少々お待ちくださいませ！”
- ③ 店長もしくはチーフが対応する。⇒ P/Aは、避ける。
店長、チーフは、『お客様シート』を片手に持って対応する。
“この度は、大変申し訳ございません。
どのような内容でございましょうか？”
- ④ 『お客様シート』に、クレーム内容を詳細に書き込みながら
丁寧にお詫びを申し上げる。お名前等は、お客様のクレーム
内容を聞いたうえ、一段落してからお伺いする。
“失礼でございますが、お名前とお電話番号を
お聞かせいただけますでしょうか？”
- ⑤ 至急に対処する事を申し上げ、内容によって異なるが
早急にご連絡させていただく事を申し上げる。
“それでは、すぐに対処させていただきますので
後ほどお電話させていただきたいと思っております。”
“この度は、誠に申し訳ございませんでした。”
- ⑥ クレーム内容を解決するため、**至急対処する。**
- ⑦ クレーム内容の度合いによるが、本部に『お客様シート』内容を
至急報告して、**場合によってはアドバイスを求める。**
また、自店スタッフには回覧板などを通じて全員に伝える。
- ⑧ 全ての対応処理が終わると『クレームを宝に変える』ファイル
に収納して、後日その案件の『カイゼン』策を考える。