

ご自由にお持ちください

あだち産業センター 産業情報室  
ブックレビュー

# ほんナビ!

Vol.36

-CONTENTS-

ブックガイド

小さな油断が大きなミスに?!

★ **今だからこそ見直す接客対応**

謝るだけではない!!

★ **クレーム対応で大切なこと**

偶数月1日発行



小さな油断が大きなミスに?!

## 今だからこそ見直す接客対応



4月から新しく接客業についての方は、お客様対応に慣れはじめ、自分の行動に自信が付き頃だと思えます。しかしその自信が油断に繋がり、ミスが出はじめてきていませんか? 小さな油断が大きなミスにならないためにも、店員が身につけるべき基本の接客やマナーをもう一度見直し、接客トラブルを未然に防ぎましょう!

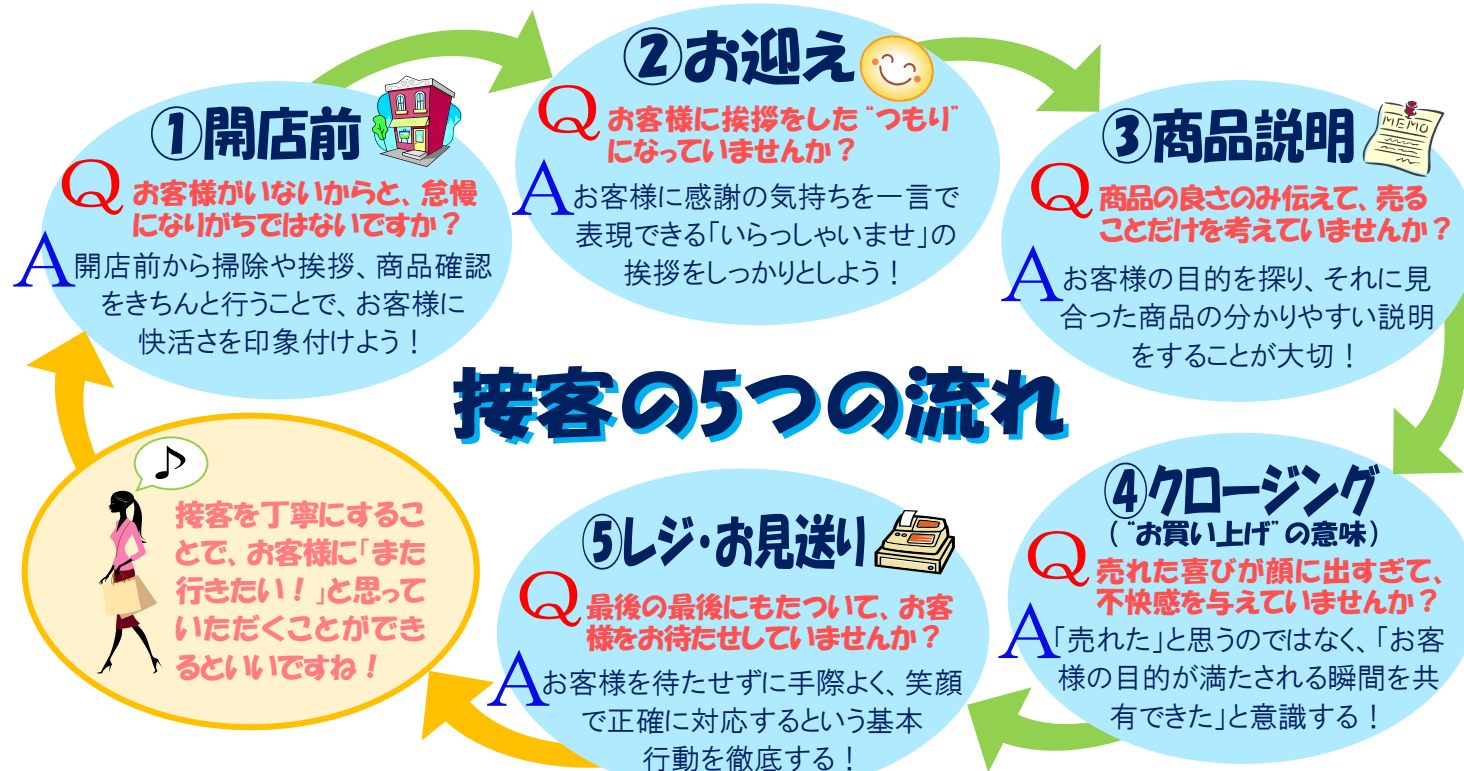
おすすめ  
本



### 「誰からも嫌われない図解店員のマナー」

基本の接客はもちろん、スタッフとの接し方や販売促進など、お客様対応と店舗運営側から、店員としての在り方を学べます。また、各章の導入部分で店員の良い例・悪い例を漫画で説明しているので、自分の経験と照らし合わせて考えることができます。

~本書の中から接客の5つの流れを学び、油断しがちなことを確認しよう!~



自分の気持ちが緩みがちなところは分かりましたか? 気になる接客対応箇所を改善することで、今までの自信が揺るぎないものになります。今後もお客様と真摯に向き合い、油断をせずに接客していきましょう!

謝るだけではない!!

# クレーム対応で大切なこと

おもて面では、お客様とのトラブルやクレームを回避するための接客対応を学びました。では、もしトラブルやクレームが起きてしまった場合には、どのような対応をすればいいのか。クレーム対応の基礎をしっかりと学び、顧客対応のスキルをアップさせ、冷静な対応ができるための役立つ本をご紹介します！

## 『クレーム対応の「超」基本エッセンス』



顧客対応に必要な基本的なこと、注意しておくことを「危機管理的顧客対応指針 5ヶ条」として解説しています。クレームのケース別対応策が具体的に解説されているので、実際に運用する時のイメージがしやすい1冊です。

そんな5ヶ条の中から...

### 第3条 初期対応では3つの基本を徹底せよ。をご紹介します！

#### その1. 話を聞くに徹する

お客様の話の要素(事実・不満・意見・要求)を意識しながら聞く。お客様から提起された問題点に対する方針を出すために情報を集めることが必要となる。

**ポイント** お客様の話を何度も復唱・確認を行い、具体的な内容を聞き出す。

#### その2. 事実関係の確認・明確化

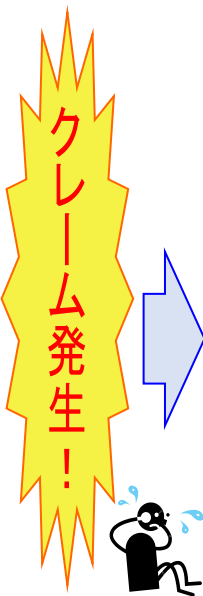
現地・現物・現場(状況)等を確認。この確認ができるまでは次の過程に進まない。そして、客観的証拠で事実を裏付けし、話の前提を変えさせないことが重要。

**ポイント** 細部まで確認することで、状況判断の誤りや対応ミス防止になる。

#### その3. 対応時の内容の記録・共有

話が錯綜し対応者が混乱する可能性がある。その混乱を防止するためにも、対応中の内容(現在進行形)をいかに記録し共有するかがカギになる。

**ポイント** 内容の記録・共有のためには、可視化することができるメモが最良。



今回紹介した第3条以外の残り4ヶ条を合わせて学ぶことで、顧客対応のプロに一步近づきます！

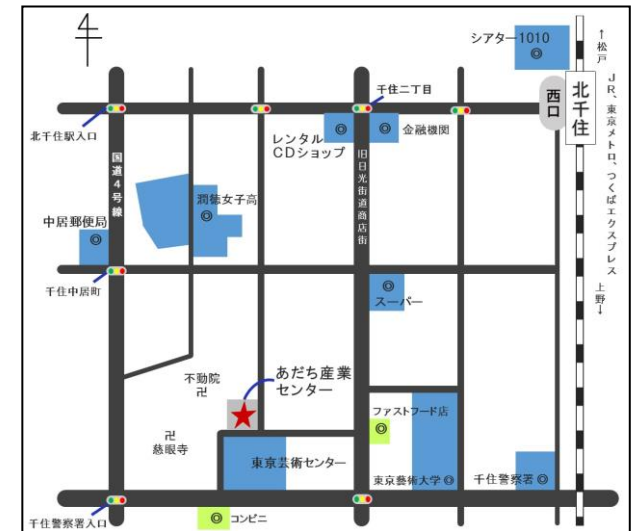
突然のトラブルやクレーム対応時にこそ、基本の対応が大切だということが改めてわかりますね。今後はこの基本の対応を、実際にクレームが発生した時に焦らず実行できるようにしましょう！

※この冊子に掲載された本は、すべて産業情報室にございます。足立区立図書館個人貸出カードで貸出できます。  
【お問い合わせ】 03-3870-1221 (電話での予約は受け付けておりません) 【開室時間】9~21時(貸出・予約9~20時)

## システム停止日にご注意ください

● 図書館の月末休館日にあたる6/30(月)、7/31(木)は、産業情報室は開室しておりますが資料の貸出・予約はできません。館内閲覧のみご利用いただけます。

## あだち産業センター 案内図



※駐車場はございません。お車でお越しの際は、近隣駐車場のご利用をお願いしております。

発行▼あだち産業センター1階 産業情報室  
開室時間▼9~21時(貸出/予約 9~20時)  
発行日▼2014年6月1日  
編集▼ほんナビ! 編集部 足立区千住1-5-7  
TEL▼03-3870-1221  
Mail▼info@a-iir.jp  
Web▼http://www.a-iir.jp

当発行物では、東京都知的財産総合センター「中小企業経営者のための著作権マニュアル」の見解を元に、書籍の表紙画像を掲載しています。

気になる情報をいつでも、どこでも!  
産業情報室の携帯用HPはこちら→

