

SSの店頭でクレームを受けた際の作法

1. お客様の感情に寄り添う（但し、クレーム内容への謝罪はしない）

- ◆クレームの申し出があったら、**慌てずに**まずは**お客様の感情をそのまま受け止めます**。
- ◆事実関係が確認できないこの段階では、お客様の**クレーム内容を認めてお詫びするのではなく、「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません」とお客様の感情に寄り添っていることを示します。**

2. お客様の話をしっかりと聞く

- ◆お客様の話を最後までしっかりと聞きます。途中で口を挟んだり、言い訳をしたり、言い返したりせず、**真摯に耳を傾ける姿勢を見せましょう。**
- ◆また可能であれば、話を聞きながら、日時、場所、相手の名前と連絡先クレームの内容、状況等の**情報をメモに取りましょう。**

3. 社員やマネージャーに引き継ぐ

- ◆あなたの役割は、情報を聞き取り、正確に引き継ぐことです。その場で解決しようと、**安易な約束をしたり、勝手に判断を下し、相手のクレーム内容を認めたりすることは、状況を更に悪化させる可能性があるので絶対に避けて下さい。**
- ◆「私では判断が出来かねますので、責任者をお呼びいたします」「お待たせして申し訳ありませんが、ただいま責任者に確認してまいります」等とお客様に伝え、**すぐに社員やマネージャーに助けを求めて下さい。**
- ◆引き継ぐ際には、メモ等した内容を正確に伝え、これまでの経緯を簡潔に報告して下さい。

《ポイント》

大切なのは「自分で解決しようとしない」ことです。適切な手順で正確に情報を引き継ぐことが、最善の対応となります。