

11 クレームには“5M”で対応

2章 感謝・感動につながる営業の実践ポイント

仕事をしていて「できれば避けたい…」と思うのが“クレーム”でしょう。しかし、これをマイナス要因とだけみなして、その場しのぎの処理をしてはいけません。電話対応であれ、接客対応であれ、むしろ「信用信頼アップを図り、次の受注に結びつけるチャンス」ととらえる積極的な姿勢が必要です。

対応のポイントは次の5つで、頭文字を取って“5M”と表すことができます。

1. 待たせない…電話も接客もすぐ対応。
2. まわさない…たらいまわしにしない。
3. まず聞く…最後まで聞き要点を把握。
4. メモをとる…メモを習慣化する。
5. 無理をしない…安請け合いはしない。

これらを日頃から意識し実践することで、クレーム対応を通して、感謝や感動をお客様からいただけるように努めましょう。



記入日

クレームを感謝・感動のチャンスとする

項目 / 評価	Bad	Good	Excellent
	☹	😊	😄
① 電話の場合3コール以内に受話器をとっているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 接客の場合お客様を待たせずすぐに接しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 自分の表情や言葉遣いに細心の注意を払っているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ まずは相手の話を最後まで聞いているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 話を聞くときはメモをとっているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 安請け合いせず、できないことは「できない」と伝えているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ クレームはすぐ上司へ報告しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧ クレーム対応は間をあげずにすぐ動いているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨ 関係者の協力が必要な場合、その都度連携しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩ お客様から「ありがとう」と言われるまで対応しているか?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



「Bad」を改善

[原価0円・即実行] できることを書き出そう!