

シリーズ「カスハラ防止対策」

(その3) カスハラに発展させないコツ

トラブルが起きそうなときは、場所を変えて、複数人で対応します。

客が感情的になっていても、こちらは丁寧な話し方で対応します。

客が主張する内容は、まずは反論せずに一通り聞き、不明確な点があれば追加で確認して、客に勘違いがあれば正しい情報を伝えます。

メモを取りながら話を聞きます。

議論は避けて、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せます。

「確認して回答します」などと答えて冷却期間を設けます。

状況が把握できていない初期段階で謝罪する時は、不快感を抱かせたことに対してのみ謝罪します。

正式な謝罪は、事実確認が終わって社内で判断をしてから、過失の程度に応じて行います。

一次相談対応者は、相談窓口担当者へ、事実を時系列で整理して報告します。

できれば苦情対応電話を設置して、録音します。

電話の第一受信者が責任を持って対応します。たらい回してはいけません。

客を訪問する時は、夜間や早朝の時間帯を避けて、二人で訪問します。

喫茶店など周囲から話を聞かれる場所で話し合いをしてはいけません。

