

「 苦情・クレーム対応の技法と実際 」

- 1 クレームはチャンスだ！（なぜクレームは生まれてしまうのか）

- 2 クレームが起きる原因

- 3 クレームは心で補う

- 4 お客様の怒りをしずめる方法

- 5 クレームを減らすには

- 6 クレームをケーススタディにする

- 7 悪意のクレームとは

- 8 クレーム対応実例

- 9 問題の連鎖を断ち切る