

激しく怒鳴るクレーム客には、この話しかたが最高に効く

『役所窓口で1日200件を解決！ 指導企業1000社のすごいコンサルタントが教えている クレーム対応 最強の話しかた』の著者でクレーム対応のプロ、山下由美さんがこれまでにない画期的なクレーム対応の話しかたを初公開。「怒鳴る」「キれる」「自分が正しいと言い張る」「理詰めで攻める」「言い分が見当違い」「多人数で取り囲む」「シニアクレマー」などあらゆるお客様からのクレームを、たった一言「そうなんです」と言わせるだけで解決します。

●相手の話し方や状態、呼吸などに合わせるのが基本

クレームのなかでも、特に苦手としている人が多いのは、対応にあたった途端、怒鳴りつけてくるお客様ではないでしょうか。理由もわからずに怒鳴りつけられ、恐怖で声が震えたり、思わず涙ぐんだ経験のある人もいます。

こんなとき、多くのお客さまの興奮を鎮めようとして、落ち着いたトーンで話すなど冷静な対処を心がけますが、実はそのことがお客様の怒りを余計に増幅させます。なぜならば、お客様の目には慇懃無礼な態度に映ってしまい、「自分がSOSを発しているのに、まるで状況がわかっていない！」と感じるからです。

では、どうすればいいのでしょうか。相手がましく立ててくるならこちらも早口で、大声で恫喝してくるなら、声の大きさも遠慮なく合わせてください。ひと言で言えば、お客様に合わせて、「怒鳴り返すように謝る」のです。

そんな対応をして、本当に大丈夫ですか…とよく聞かれますが、ご安心ください。今まで失敗した例はありません。「ウマが合う」「波長が合う」といった言い方をするように、そもそも人は、声の大きさや話のテンポ、しぐさなど、自分と似た相手に無意識に好意を持ちます。このことは心理学的な実験でも確かめられていることです。それゆえ、怒鳴り返すのは、理にかなった対処なのです。

また、怒鳴るお客様のほとんどが、意識的にせよ無意識にせよ、こちらを萎縮させて交渉の優位に立つことを、心のどこかで期待しています。「怒鳴れば、相手は引いて謝ってくれるだろう」と思っているのです。

ところが、そうした期待を裏切って怒鳴り返すように謝ると、お客様は虚をつかれ、一瞬、怒りを忘れます。後述するように、その一瞬がお客様を落ち着かせるアクションに移るチャンスです。

なお、謝るといっても、こちらの非を認めるわけではありません。「わざわざご足労いただいて申し訳ありません！」といったように、謝る対象を限定する言葉を付けて、クレームの本題とは別のことで謝ります。状況もよくわからないうちに、本題について謝って、非を認めた事実を作らないように注意してください。

●大きな声で謝ったら、落ち着ける場所に移動すべし！

お客様が立っている状態であれば、怒鳴るように謝ってたじろいだ瞬間、「どうぞこちらにおかけください！」と声をかけます。その場に椅子がなければ、「こちらでゆっくりお話をお聞かせ下さい」と、バックヤードやカウンターの角に移動してもらい、とにかく座ってもらうようにします。

というのも、人間は怒鳴っているときには血圧が上がり、心拍数も一般に100を超えます。とても論理的な会話をできる状態ではありません。ですから、血圧や心拍数を下げるためにまずは座ってもらい、冷静になってもらうのです。

できれば、お互いに真正面に座るのは避け、斜めの位置に座るようにします。斜めの位置に座ったほうが視線を外しやすくなり、対決モードにならずに済みます。ここまでで、お客様はかなり落ち着きを取り戻し、怒鳴るのをやめるケースがほとんどです。

では、「おかけください」とは言えない、電話越しに怒鳴りつけてくるお客様には、どう対処すればいいのでしょうか。

怒鳴る勢いで謝ることの効果は同じです。特に注意したいのは、電話を受けるときにハキハキとした口調で語尾を上げるよう

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します

に習慣付けておくことです。

なぜなら、語尾を下げて静かな口調で受けしまうと、お客様に怒鳴られたときに、怒鳴り返すように謝るには、一瞬でテンションを上げなければならなくなり、難易度が非常に高くなってしまいますからです。

いずれにしても、お客様の声の大きさやトーンに合わせて対応しながら、怒鳴りの声の背後にある原因や感情を探ってください。そして、頃合を見計らって、お客様の気持ちを代弁する言葉を投げてみてください。

お客様から怒鳴り口調ながらも「そうよ」「そうだよ」というYES言葉が返ってくるようであれば、「この人はわかってきている」を認識してくれた証拠です。それを機にお客様の怒りは一気にトーンダウンするので、こちらもそれに合わせて声の大きさやテンポを合わせて、本題の解決に向けて話を進めていきます。

Diamond On Line : 山下 由美



10月13日は体育の日

かつて「10月10日」といえば体育の日でした。現在は10月の第2土曜日にとなりましたが、東京オリンピックが開催される2020年に限っては「スポーツの日」となり、7月24日に移動します。

体育の日が10月10日に制定されたのは1966年。なぜこの日になったのかというと、2年前に行われた東京オリンピックの開会式が開催されたから。台風一過で澄み渡った青空の下、90カ国以上の選手たちが国立競技場に集まり、ブルーインパルスが空に五輪マークを書くのを見つめました。アジア、ひいては有色人種国家として初めて開催された世界的な祭典を記念し「国民がスポーツや体育に親しみ、さらなる振興をはかる」という目的で制定された休日が体育の日なのです。

56年のときを経て、2020年には再び東京でオリンピックが開催されます。この年に、体育の日は「スポーツの日」と名称を改めることになりました。

2020年に限って「スポーツの日」は7月24日の金曜日に制定されます。

これは東京オリンピックの開会式がこの日に開催されるから。7月23日（木＝海の日をこの年だけ特例で移動させ、休日となる）、24日（金＝スポーツの日）、25日（土）、26日（日）は4連休となります。

今から大型連休の予定を考えても良いかも知れません。

ドライフルーツの効果・効能

私は最近、食生活を見直し改善をしています。そこで今注目しているのがドライフルーツです。

ドライフルーツは生の果物から水分を抜いたものですが、果物が本来もっている栄養素は基本的にはそのまま、長期間保存ができる優れた食品です。ドライにすることによりポリフェノールや食物繊維・抗酸化作用が高くなります。

抗酸化作用はシミやシワといった老化を予防

食物繊維は整腸作用

生の果物とは逆に血行を促進し、全身をあたためてくれる作用もあります。

効果別ドライフルーツ

美肌効果...マンゴー・プルーン・カキ・アブリコット (ビタミンA)

アンチエイジング...ナツメ (ビタミンE)

便秘解消...キウイ・デーツ・イチジク・バナナ

貧血予防効果...レーズン (鉄分・Mg・ビタミンB)

ドライフルーツは食物繊維が豊富で、自然によく噛んで食べる食品なので、少量で満腹感を感じ、腹持ちが良くダイエットに効果的です。しかしカロリーはゼロではありませんので、食べる量を決めて接種することが大切です。

1日の摂取量は大体片手ですくえる位が調度良いようです。



東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します