

クレマーの餌食になる人はみな「この言葉」を使ってしまう②

「サ行の褒め言葉」をご存知ですか？

・「さすがですね」 ・「知らなかった」 ・「すごいですね」 ・「センスがいいですね」 ・「そうなんです！」

こんなふうにあいづちを打たれば、悪い気になる人は多くないでしょう。クレーム対応でも、「さしすせそ」でキラーフレーズを覚えておくのが有効です。

・さ：「さようございますか」 し：「失礼いたしました」「承知いたしました」 す：「すみません」

せ：「……………」 そ：「そうなんですか」

「せ」が抜けていますが、じつはここが最も重要です。声には出さなくとも、クレームから逃げずに「責任をもって、私が

対応します」という意識をつねにもっておくことです。

初期対応での「6つの禁句」

D言葉のほかにも、相手の怒りを再燃させる「不用意なひと言」が6つあります。

その代表例が「会社の規定で」「会社の方針で」「事務処理上」といった表現です。これらは、こちらの都合を一方向的に押し付けているように解釈されることがあります。

また、「普通は」「一般的に」「基本的には」という言葉も、使い方によっては「上から目線」の印象を与えかねません。

ただし、過剰要求を繰り返す悪質なクレマーに対しては、その限りではありません。丁寧な言葉づかいをしながらも、ドライに言い切ることが必要です。

最初の5分間は徹底的に演じきれ

初期対応は、最初の5分間が勝負です。5分間というと、ずいぶん短く思うかもしれませんが、相手の怒気を帯びた声を聞いていると、結構長く感じるものです。しかし、決して気を緩めてはいけません。クレームの初期対応は、比較的マニュアル化しやすいように考えられがちですが、油断すると思わぬ失敗をおかします。

「受話器を置く前に、フツとため息をついてしまった」

特にクレーム電話への対応では、そうしたことが起こりがちです。一瞬の気の緩みから話がこじれてしまうことがよくあるのです。

電話は声だけのコミュニケーションであるため「声が小さい」「早口だ」と文句を言われることもあります。また、相手の大声につられて自分の声にも力が入ってしまい、いつの間にか論争になってしまうケースもあります。言いがかりに近いことも少なくありませんが、初期対応では「演じ切る」ことが大切です。上辺だけの猿芝居ではなく、本気でひと芝居打つ覚悟が必要なのです。

株式会社エンゴシステム 代表取締役 援川聡 DIAMOND online より



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