

マニュアルの作り方

1. 受付
2. お礼とお詫び
3. 傾聴と共感
4. 事実確認
5. 解決策の提示
6. お詫びとクロージング



ステップに沿って
自社の商品・サービスの
対応の基本動作、トークを
整備していく

受付

【基本動作・心構え】

- ・ お客様のはなしを遮らず聴く
- ・ 適宜、相槌をうち聴く
- ・ 内容を復唱・確認する
- ・
- ・

【注意事項】

- ・ クッション言葉を活用する
- ・ 同意する語彙を豊富に
- ・ お申し出の真意を把握する
- ・
- ・

【基本トーク】

- ・ お礼
「お買い上げ（ご利用）いただきありがとうございます」
- ・ 内容の確認
「お問い合わせは〇〇ということですね」
- ・ 聞き取れない時
「恐れ入りますが、もう一度お願いできないでしょうか」
- ・
- ・

【応用トーク】

- ・ 主旨がわからない時
「〇〇についてもう少しお伺いさえていただきたいのですが」
- ・
- ・