

## 【飲食業クレーム対応のコツ 100】目次

まえがき

### 第1章 こんな時どうする

- 1 量を疑うクレーム
- 2 食物アレルギーのクレーム
- 3 商品の聞き間違いのクレーム
- 4 服を汚したクレーム
- 5 異物混入のクレーム
- 6 子供客へのクレーム
- 7 食中毒じゃないかのクレーム
- 8 釣銭間違いのクレーム
- 9 煙草の煙へのクレーム
- 10 病気・怪我への対応のクレーム
- 11 予約ミスのクレーム
- 12 料理の提供間違いのクレーム
- 13 迷惑なお客に対するクレーム
- 14 料理が遅いというクレーム
- 15 料理で怪我をしたクレーム

### 第2章 クレームに強くなるために

- 16 決められたとおりにやっても
- 17 クレームとは
- 18 クレームの起きやすい時代
- 19 お客を教育する方法
- 20 潜在クレームの対応
- 21 評価と成長
- 22 基本的な心構え
- 23 接客をOM方式で
- 24 OM方式要素のまとめ
- 25 OM方式要素のまとめ
- 26 クレームから逃げない
- 27 嘘をつかない
- 28 クレームは会社や店全体の問題

- 29 クレーム処理のシステムを確立
- 30 クレーム報告書
- 31 電話でのクレーム対応の注意点
- 32 手紙・メールでのクレーム対応の注意点
- 33 クレーム対応ノウハウを身体で覚えるために

### 第3章 クレーム対応7つのポイント

- 34 クレーム対応のポイント
- 35 詫び言葉から入る
- 36 詫び言葉がある時とない時
- 37 詫び言葉の意味を伝える工夫
- 38 相手に話をさせる（相手の話を聞く）1
- 39 相手に話をさせる（相手の話を聞く）2
- 40 相づちの効果
- 41 担当者に変わる
- 42 メモの活用
- 43 聞く事がクレーマー対策
- 44 共に解決案を探す
- 45 質問の効果
- 46 言葉の選び方の工夫 1
- 47 言葉の選び方の工夫 2
- 48 相手の考えや行動を否定する言葉・・・否定語
- 49 相手の価値を認めない言葉
- 50 相手の立場を無視した言葉
- 51 自尊心を傷つけない話法
- 52 注意したい話法
- 53 クッション言葉の活用
- 54 気持は語調で伝わる
- 55 語調の重要性
- 56 態度と行動に注意
- 57 気をつける態度と行動
- 58 具体的に話す 1
- 59 具体的に話す 2
- 60 タイミングの工夫

## 第4章 効果の上がるクレーム技術習得法

- 61 クレーム技術習得法
- 62 急にサービスを中止する場合
- 63 急にサービスを中止する場合
- 64 急にサービスを中止する場合
- 65 靴がなくなる
- 66 靴がなくなる
- 67 靴がなくなる
- 68 融通がきかない接客者
- 69 融通のきかない接客者
- 70 融通のきかない接客者
- 71 ゴキブリの進入
- 72 ゴキブリの進入
- 73 ゴキブリの進入
- 74 お客の持ち物を接客者が壊した
- 75 お客の持ち物を接客者が壊した
- 76 お客の持ち物を接客者が壊した
- 77 お客の忘れ物紛失
- 78 お客の忘れ物紛失
- 79 お客の忘れ物紛失
- 80 非常識なお客への対応
- 81 非常識なお客への対応
- 82 非常識なお客への対応
- 83 接客者が外国人で意思の疎通ができない
- 84 接客者が外国人で意思の疎通ができない
- 85 接客者が外国人で意思の疎通ができない
- 86 料理の味がおかしい
- 87 料理の味がおかしい
- 88 料理の味がおかしい

## 第5章 悪質なクレームへの対応法

- 89 悪質なクレームへの対応法
- 90 お客への対応の基本は同じ
- 91 毅然とした態度とは
- 92 安心できる味方をつくる
- 93 怖いことは我慢せず怖いと表現する

- 94 法律が根拠
- 95 法律が根拠
- 96 法律が根拠
- 97 困った時の対応フレーズ
- 98 困った時の対応フレーズ
- 99 入店拒否
- 100 幅広い情報を集めて