

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

本日のテーマ：正しいクレーム対策を身につける

1. クレームになる要因（歯科医院において）

-
-
-
-

2. Work①クレームの事例共有

3. Question 謝罪すべき 謝罪すべきではない

4. 実践クレーム対応

正しいクレーム対応の手順

①

②

③

守るべき2つのこと

*

*

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

5. クレーム NG 対応

その①：

その②：

その③

その④

6. Work②クレーム対応事例ワーク

■ クレームを受けたスタッフの初期対応はどうする？

■ 一人で対応するのか？

■ 同じクレームが出ないように何をすべきか？

Vol.12 正しいクレーム対策を身につける

7. クレーム対応はなぜ大事なのか

✓

✓

8. Work③クレーム対応事例ワーク

患者役からみたアドバイス

【 今日の気づき 】

--