



クレーム対応マニュアル!

基本の流れ



クレーム対応の5カ条

1

まずは一言
謝罪する

2

その場で
判断しない

3

反論しない

4

NOという
勇気を持つ

5

やりとりを
記録する

その他ルール ※自由欄

《 レシート・現物がなかったとき
確認する必要事項リスト 》

- 購入日時(いつ、何時)
- パンの種類は?
- 何が入っていたか?
- 入っていたものはどうしたか?
- けがや体調不良はないか?