

共感を先に伝える

お客様に指摘をするとき、こちらの意見を受け入れてもらう必要のある時

YES b u t
共感 ただ、・・・理由

例) お気持ちはよくわかります。ペットも大切な御家族ですものね。ですが、申し訳ございません。ペット同伴の見学は他のお客様のご迷惑になる事もございますのでご遠慮いただいております。何卒ご了承くださいます。

お客様の意見を更に発展させてこちら側の気づき等を言う時

YES a n d
共感 そしてさらに・・・

例) おっしゃる事はごもっともです。私どもの説明が足りませんでした。お見積りの際に、よりご納得いただけるよう説明すべきだったと思います。大変申し訳ございませんでした。

クレーム対応などにも活用できる

※こちらがもう少し説明していたら理解していたかも、とこちら側に更に出来ることがなかったか、という考え方を常に忘れない。