

クレーマーとそうでない人の見分け方
～【コムサポート宿集客メルマガ vol. 8】

□

| 小さなお宿の集客専門メールマガジン
| ～コムサポートオフィス 今井 学
□

【2018年6月12日 vol. 8】

こちらは客室10室以下の
小規模宿泊施設の事業者様向けに
集客の仕方・考え方をお伝えする
全7回の無料メールマガジン

『小さなお宿の集客メール講座』
にご登録いただいた皆様に週1回
火曜日の午後9時台に配信する、
宿集客メルマガです。

配信の解除をご希望される方は
こちらからお願いします↓↓↓

[https://www.com-support-
co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d](https://www.com-support-co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d)

お読みいただき
ありがとうございます！！

普段は民宿の経営者兼看板親父♪
コムサポートオフィス副代表のガクです！

先日、こんな話を聞きました。

繁忙期のインターネット予約に対して
予約確認メールを必ず送っている
宿泊施設さんの話です。

確認メールに書いた
部屋タイプを間違えて送ってしまった。
直ぐに謝罪メールを送ったのですが

「メールだけで謝罪を
済ませるのは納得できない。
普通電話で謝罪するものだ。
同じサービス業に従事する者と
しても理解できない」

とクレームになってしまったそうです。

そこで、
もう、確認メールを止めようかな、
とのことでした。

私も近い経験あります。

私の場合は年賀状。

「送ってきてもらっては困る」
というもの。

お詫びして

「次から送り返しません」
と言っても粘着クレームしてくる人が
一度ありました。

それがきっかけで
チェックイン時の宿記帳において
DM 不要のチェックランを設けました。

もちろん、クレームになったとって
季節のお便り送付を止めたりしません。

クレームを対処する際、
こういったお客様ってありますよね。

「普通は〇〇だ」

という言い方。

今回の場合は

「普通は電話で謝罪するものだ」

です。

これ、本当にそうでしょうか？

おそらく、電話したらしたで
「普通はメールで謝罪するものだ」

って言われたかも。

クレーマーとまではいいませんが
こういった言い回しの方、います。

そういった場合の対処法は
謝罪はした上で「普通は」の部分は
拒否してよいと私は考えます。

例えば先の「普通は電話で」の場合

「申し訳ありません。当館では
文章の残るメールでのお詫びが
最上級のお詫びと考えています」

と言いきります。

逆の場合ならば

「まずはお電話にて最速で
お詫びさせていただきました。」

と言うでしょう。

ポイントは
お詫びすることと
「普通」に従うのは違う
ということです。

でないと、
相手がクレーマーだった場合、
言いがかりはドンドン増長します。

本物のクレーマーは、

揚げ足をとってどんどんクレームを増やしていきます。

自分の作ったルールを正当化してきます。

そういった場合には
「当館はこう対応しています」と毅然と対応しましょう。

とにかく最初のクレーム以外の話はしないこと。

話を広げる、気に入らない点、クレーム数を増やしていくのがクレーマーの手口。

もちろん、それを無意識にしている残念な人もいますけどね。

いずれにせよ、そういったネガティブな案件に心を奪われないことです。

最初指摘されたミスに対して誠心誠意お詫びすること。

お詫びの仕方や他のクレームを重ねてくる人はクレーマー認定。

ご注意下さい。

またメールしますね！！

配信解除は以下よりできます。

<https://www.com-support-co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d>

◆◇◆ 発行元情報 ◆◇◆

コムサポートオフィス

■代表：今井 ひろこ

■副代表：今井 学（ガク）

兵庫県豊岡市小田井町 5-3 フラッツオダイ 201

[TEL:0796-24-3139](tel:0796-24-3139)

公式ホームページ：<https://www.com-support-co.jp/>

公式ブログ：<https://www.com-support-co.jp/blog/>