

D103

苦情対応の正しい手順を学ぶ あなたも出来る！クレーム対応力講座



技能応用力
強化

開催日 平成29年9月14日(木)
時間 9:30~16:15 (休憩45分)
研修期間 1日間
研修時間 6時間
受講料 6,480円(税込) / 1名様

業種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	
卸・小売	●	中堅社員	●
情報通信	●	管理・監督者	●
サービス	●	経営者・経営幹部	

研修のねらい

より良いクレーム対応のため、クレームが発生する要因や対応の基本手順を理解していただきます。

内容・カリキュラム

- 研修参加の目的の明確化**
 - Why are you here? (目的を共有 & 意見交換)
- クレーム対応力の前提**
 - 自身がこれまでに受けたクレームを共有
 - お客様の立場で考える
 - 顧客満足とは何か
- クレーム対応力の基本ステップ**
 - 当事者意識を持つ
 - こんなときどうする? (仕事とわたし、どっちが大事なの?)
 - お客様の心情を理解
 - 解決すべき問題、ご要望を確認
 - 問題の代替案、解決策、納期を冷静に提示
 - こんな場合どうする
- 個人としてのクレーム対応力UP**
 - 当方の不手際がある場合
 - 当方に非がない、またわからない場合
 - 激怒しているお客様への対応策
 - 悪意のクレーム対応、こんなときどうする
- 組織としてのクレーム対応力UP**
 - 自組織での組織的なクレーム対応
 - 社内での当事者意識 (組織対応)
 - クレーム把握の仕組み、クレーム会議の進め方
 - 組織的な対応 (書面等)
- リアルケース演習**
 - この場合、どう対応する? (個人編)
 - この場合、どう対応する? (組織編)

CS向上のノウハウが学べます!

D104

顧客視点を全社に浸透させ、CS活動を推進させる具体策! 顧客満足度(CS)向上講座



経営力
強化

開催日 平成29年10月2日(月)
時間 9:30~16:15 (休憩45分)
研修期間 1日間
研修時間 6時間
受講料 6,480円(税込) / 1名様

業種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	
卸・小売	●	中堅社員	
情報通信	●	管理・監督者	●
サービス	●	経営者・経営幹部	●

研修のねらい

顧客満足 (CS) は企業にとって経営的課題で、現場はその体現者となります。CSに則ったビジネス姿勢と活動を強化するスキルを学び、自社および自分が顧客にとってベストとなるための基本を習得します。

内容・カリキュラム

- 本気で考える顧客満足**
 - お客様が満足した姿をイメージできますか?
 - 顧客満足とは何か
 - 顧客満足を実現するしくみを作ろう
- 顧客満足の3つのレベル**
 - 顧客満足が生み出されるメカニズムを知る
 - 「顧客不満足」「顧客満足」「顧客感動」とは何か
- 「御用聞き」を見直せ!**
 - 「御用聞きはもう古い」なんて大ウソ
 - 日常的な営業活動を顧客の目から見直そう
- お客様は選ぼう!**
 - 勇気を持ってお客様を選ぼう
 - お客様の選び方
- 顧客のニーズを創り出す**
 - 「ニーズ」は実は存在しない!?
 - お客様のニーズを見出す方法とは
- 顧客について良く知ろう**
 - 顧客についての大事な情報はどんな形で蓄積されているか
 - 新たな情報が入ったときはどうするのか
- 顧客満足を実現するためのしくみ**
 - あなたにとって「顧客の役に立つ」ということはどういうことか
 - 仕事を通じて信頼を高めるために行っていることは何か
 - 一人の人間として、お客様に信頼してもらうために行っていることは何か
 - 会社組織として顧客に喜ばれるために取り組んでいることは何か