

お客様対応実践研修

お客様との信頼を深め、良きパートナーとなっていただくために、組織的にお客様対応のレベルアップに取り組む7回の実践コースです。

【研修のねらい】

- ①顧客対応の基本的な考え方を統一化する
- ②顧客対応のプロセスを周知徹底する
- ③組織ぐるみで顧客相談事例を活かす健全なリスクマネジメント

【期 間】 1回3時間で都合7回

【研修内容】

第1回	部門の使命と重要性	・クレームの捉え方、洗い出しと分類
第2回	電話編：クレーム客をファンに変える4つのステップ	・一次対応の重要性を認識する ・電話クレームの対応ステップを習得する
第3回	電話編：ケース別クレーム対応術	・事例別対応のしかた ・顧客別対応のしかた
第4回	対面編：客先での対応方法のポイント	・対面での注意点とポイント ・顧客との状況別対応のしかた
第5回	クレーム未然防止策定	・クレームを未然に防ぐ問題提起と問題解決手法の習得
第6回	プレゼンテーション大会の準備	・提言プレゼンテーションの理解と重要性 ・提言プレゼンテーションのやり方
第7回	プレゼンテーション大会	・自部署の活動と今後の展開について ・関連部署との連携、協力依頼提案