

ミニ講座シリーズ 「リピーターに繋げるクレーム対応講座」

クレームに対する意識改革をすると共に、クレーム対応の「心・技・体」をロールプレイングを通して学び、お客さまが納得し、満足し、信頼でき、リピーターに繋げられる社員を目指す。

講座の効果

- ☑ クレーム対応の重要性を学び、「クレーム＝嫌」から「クレーム＝チャンス」に思える意識が育ちます。
- ☑ クレーム対応の基本フローを理解し、冷静に対応できるようになります。
- ☑ 学んだ知識をロールプレイングを通して身につけ、自信を持って対応できるようになります。

研修概要

主対象者	クレーム対応でお困りの方、クレーム対応の基本を知りたい方
時間	10:00～15:00
定員	10名～20名
受講料(一人あたり)	12,000円 税別

※時間、人数等、ご要望に応じてカスタマイズいたします。ご相談ください。

※ボイストレーニング講座と合わせて受講いただくことをお勧めいたします。

基本プログラム

市場と企業の変化	市場構造と企業行動の変化と、求められる視点
クレーム対応の基本	クレームとは何か、クレーム対応の重要性
クレーム対応の 「心・技・体」	基本8原則と心構え
	お客さま対応基本フロー
	事実確認と状況把握の効果と技術
	お客さまへ真意を伝える技術
	言葉の選び方、声のトーン、話のスピード、表情、姿勢、身振り等
ケーススタディ	ロールプレイング

