

クレームの対応ポイントと、適切な対処方法を指導します。

回覧

クレームの初期対応が身につく 電話対応トレーニング

顔が見えない電話での対応は、些細な不注意がもとで、相手に誤解を与えてしまい、クレームにつながってしまうことがあります。クレームの初期できちんとした対応ができていないと、さらに大きな問題となり、企業に大きな損失を与えてしまいかねません。

本セミナーでは、組織で働く一人ひとりがクレームを正しく理解し、クレーム対応力の向上を目指すことを目的としています。

クレームを未然に防ぐための電話対応の基本をマスターし、次にクレームが発生したときの適切な対処方法をロールプレイングでマスターします。

一方的に講師の話聞くのではなく、受講生参画型ですので、ベテランの方にも十分手応えのある、たいへん充実した内容の濃い、私たちが自信を持っておすすめするセミナーです。

【主な講座内容】

- ◎ 電話対応の基本を再確認しよう【ロールプレイング】
- ◎ グレードの高い電話対応は自社のブランドになる
- ◎ クレームを正しく理解する（お客様の心理状態は？）
- ◎ クレーム電話対応の基本パターン
- ◎ クレーム対応の流れを理解しよう【事例研究】
- ◎ 多彩な表現方法を身につける（謝罪・感謝・クッション言葉）
- ◎ よくあるクレームの対処法を整理しておこう【ロールプレイング】

【講師】 エスエスブレン戦力強化トレーナー 関美分

リーダー主任養成研修等、社員研修の第一人者。19年以上の講師経験を持つ。クライアントの意向を研修に反映させながら、きめ細やかな指導を行なう研修スタイルは、定評があり、リピートも多い。著書は「利益を生み出す主婦パートを育てるすごい方法」(東洋経済新報社)がある。

対象

お客様に接する全ての部門の皆さま

日時

随時開催

(ご希望の日をお問い合わせください)

13:30~16:30(受付開始 13:15~)

会場

エスエスブレン
2階会議室

※お申込み後に、詳細な会場地図を送付いたします。

参加費

21,600円(税込)

ご記入いただいた情報は申込み手続き処理および弊社からのご案内のためにのみ使用させていただきます

お申込み書 ※下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。FAX:053-474-6855

会社名	(フリガナ)	申込責任者	
		部署名	
ご参加者氏名		役職	
		MAIL	
所在地	〒		
TEL		FAX	

株式会社エスエスブレン
<http://www.ss-brain.com/>

〒430-0901 静岡県浜松市中区曳馬 6-25-36
TEL:053-474-3178 FAX:053-474-6855 E-mail:ss-brain@ss-brain.com
セミナー事務局 担当:関・鈴木