

狙いと目的

- クレームが起きた事例を用いてケーススタディを行い、クレームが起こる原因を学びます。
- クレーム対応に役立つ考え方の基本を知り、クレーム対応は怖くないことを学びます。
- クレームを起こさないためのマインドセットを学び、笑顔で対応する力を習得します。

特徴

- 経験豊富な講師による、多様なケーススタディを盛り込みクレーム対応への理解が深まる研修です。

研修カリキュラム例 (研修の標準時間：2～3時間程度)

クレーム対応研修

1・クレームはなぜおこる？

～事前期待と多くのNG電話対応～

2・クレーム対応の基本的な考え方

～5つのステップ～

3・クレームをおこさない！お客様も自分も笑顔になれる電話応対法

～入電時にASRマインドセット法～

4・エスカレーション時の注意・留意点

5・悪意のあるクレームへの対応方法

研修実績

通信業T社、法律事務所K (ほか)

お問い合わせ先

ジャイロ総合コンサルティング株式会社

セミナー & 研修.net 

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-43-2
TEL: 03-3808-2241 FAX:03-3808-2243
MAIL: consult@Jairo.co.jp

<https://jairo.co.jp> <https://semi-ken.net>

<https://semi-ken.net/trainings/callcenter-claim>

© Jairo Inc. 2020