

コールセンタ向けクレーム対応研修

◆ 研修の概要

【内 容】 お客様の気持ちが分からずしてクレームが解決できるでしょうか？
 まずはお客様の気持ちを知ることで、お客様は何を求めているのか、自分が何をすれば良いのか受講者自身の気づきを促します。「気づけば変わる」…まず自分で気づくという事が大切です。研修では実務ですぐに使える効果的な応対話法について、ディスカッションやロールプレイングを多く取り入れることにより、確実に習得して頂きます。

【到達目標】 クレームを自己完結し、お客様に「ありがとう」と言われる応対スキルを習得する。改善点を自ら発見し日々のスキルアップにつなげる。

【対象者】 コールセンタなどお客様対応を行う部署の方

【コース日程】 1日間

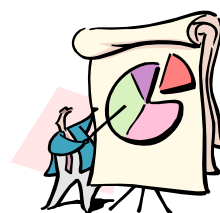
【金額】 **講師費用(メイン、サブ両方)、テキスト費用等**
 ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

◆ 候補講師

長年コールセンタに勤務し、お客様からのクレームを多数解決した実績を持つ講師が経験談を交えながら講義を進めます。マニュアル化された研修ではなく、お客様が実務で即活用できる研修を行います。

メイン講師 1名

サブ講師 1名



◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
午前	座学	クレームのメカニズムを知る	・クレームの種類(「モノクレーム」と「ヒトクレーム」) ・事前期待と満足・不満足
		お客様の心理を知る	・お客様はなぜ電話をかけてくるのか ・お客様は何を求めているのか ・こんなことは言われたくない！こんな対応がクレームを作る
		クレーム対応基本ポイント	・クレームは話すより、聴け(2:8の法則) ・お客様にたくさん話して頂くにはコツがある ・納得して頂く説明力を身につけよう
		お客様タイプ別対処法	・言葉や態度からお客様のタイプを読み取ろう ・タイプ別！お客様攻略法
午後	ワーク	総合演習	・演習問題を通して、午前中の座学の理解の確認をはかる
	演習	ロールプレイング1	・条件シートに基づき、グループに分かれロールプレイングを行う。発表者以外の受講生は良い点・悪い点をお客様の立場で判断し、発表する
		ロールプレイング2	・ロールプレイング1で指摘された改善点を踏まえ、再度ロールプレイングを行い、より完成度の高い応対をめざす
		まとめ	・目標設定シート作成 ・講師総評

◆ 実績

- 2008年2月 大手通信事業者コールセンタクレーム対応研修
- 2008年4月 大手通信事業者コールセンタクレーム対応研修

◆ 受講者の声

- ・様々な事例を挙げた説明で、座学の部分も興味深く聞けた。
- ・お客様のお怒りの波に注目してグラフを書いてみて、どのタイミングでどんな言葉をかけると効果的かが実感できた。
- ・相づちやクッション言葉のバリエーションを増やすことが出来た。
- ・実際の応対の録音を聞いて、オペレータがどんな態度を取るとお客様を怒らせてしまうのかがわかった。