

コールセンタ対応品質向上研修

◆ 研修の概要

【内 容】 受付担当としての使命であるお申し出内容の把握から回答・解決までの流れに着目し、感じのよい対応になるための対応スキルが習得できます。また、悪い対応とよい対応について事例研究を行い、各自の対応への気づきに繋げるようにします。

【到達目標】 自らの行動を振り返りながらCSについて理解を深め、現場で生かせるテクニックを演習を通して習得する

【対象者】 コールセンタのオペレーター
最適人数:20名

【コース日程】 2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

弊社に登録された講師の中から、御社のご要望にあった数多くの対応品質調査や電話対応研修などの研修実績と好評をいただいたインストラクターをアサインします。

メイン講師 1名
サブ講師 2名



◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
1日目	座学 演習	対応の基礎	顧客満足を意識した好印象の対応を目指すために電話対応の基礎(発声・発音や滑舌、敬語、クッション言葉など)を解説する。
		お客様がセンターに求めていることを知ろう	お客様がコールセンターに何を求めているのかを客観的なデータ(コールセンタ白書等)に基づいて説明し、顧客接点の重要性を改めて認識する。
		電話をかけてくるお客様の心理状態を探ろう	お客様が電話の向こうでどのような「感情」を持っているかを感じさせる。事例を使い、お客様の感情に沿った応え方を皆で考える。
		解決へのステップ	センターに問い合わせをするお客様の気懸かり(感情の壁)をクリアし、良好な関係を構築しなければ、実際の問題解決のプロセスには進めないことを理解する。事例を使い、お客様の感情に沿った応え方を皆で考える。
2日目	座学 演習	クレーム防止の秘訣	クレームになる対応の特徴や表現方法(発した言葉そのものや言葉遣いなど)を知り、どのような言葉を添えればお客様の気分を害さないかを考える。事例を使い、お客様の感情に沿った応え方を皆で考える。
		状況別対策ロールプレイング	予め設定した事例を基に具体的にどのような言い方をしたら良いかを繰り返しロールプレイングを重ねて習得していく。自分で考え、他の受講者のロールプレイングを見る事で各自の対応への「気づき」を促進する。
		アクションプランの作成	自分の改善目標を定め、どのようにして改善していくか具体的にアクションプランとして作成する。(次回の研修時にその達成度・習熟度を発表。)

※この研修実施後、一定の実践期間を経てからフォロー研修(1日間)を実施します。

◆ 実績(対応系)

- 2008年8月 大手通信事業者様コールセンタ 対応研修
- 2008年4月 大手通信事業者様コールセンタ クレーム対応研修
- 2007年3月 大手通信事業者様 対応研修

ほか多数

◆ その他のメニュー

- モニタリング+コーチング研修
SVやインストラクター初級者を対象に、モニタリングの仕方及び応対者へのフィードバックのコツを習得できる。
- 働く人のメンタルヘルス研修
全社員を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法などを演習を通して習得できる。