

<b>CS(顧客満足)から CD(顧客感動)へ クレーム対応研修</b> ~ 逆転の発想・超クレーム対応 ~ <b>●研修効果●</b> 顧客心理を理解する クレームに対応する・クレームを未然に防ぐ 自社のファンを作ることができる	対象	中堅・新人
	人数	20名(最適人数)
	時間	6時間×1日



1 日 目	UNIT1 顧客心理を理解する	UNIT2 集中トレーニング	UNIT3 電話でのクレーム対応	UNIT4 ロールプレイング
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はじめに</li> <li>・CS(顧客満足)から CD(顧客感動)へ</li> <li>・お客様が満足されるメカニズム</li> <li>・基本サービスと付加サービスの違い</li> <li>・Win-Winの関係を築く</li> <li>・6つの顧客心理を理解する</li> <li>・その他の配慮点</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉遣いのポイント</li> <li>・敬語の基本</li> <li>・正しい敬語を身につける</li> <li>・フェイストレーニング</li> <li>・発声&amp;滑舌トレーニング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応の基礎知識</li> <li>・言葉遣いトレーニング(陳謝の言葉)</li> <li>・クレーム電話対応チェックリスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践ロールプレイング①</li> <li>・実践ロールプレイング②</li> <li>・実践ロールプレイング③</li> </ul>