

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