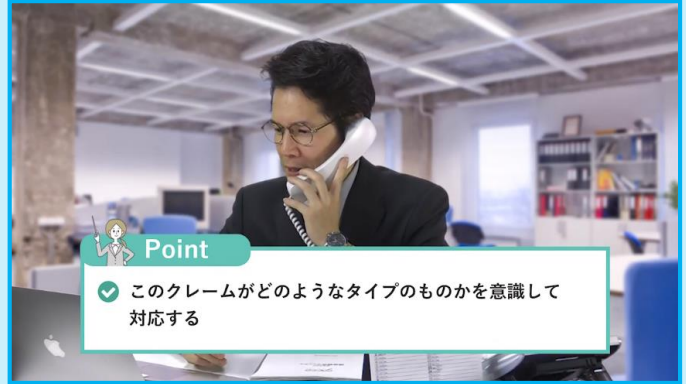
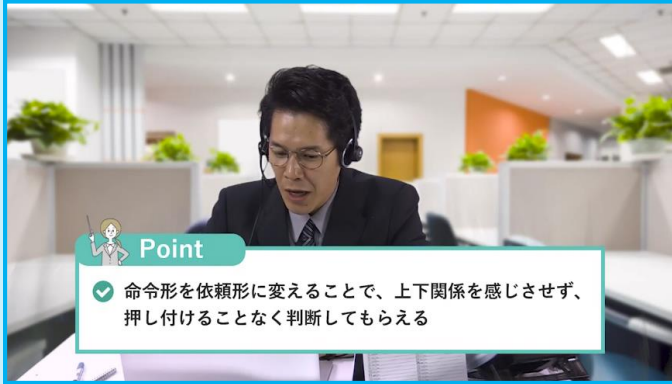


講座詳細

事例で学ぶクレーム対応講座



講座の内容解説

この講座では、お客様の声に耳を傾け信頼関係を築き、ピンチをチャンスに変えるための基礎知識を学びます。

ココがキャリアアップに繋がる！

事例形式で実践的な内容を紹介していますので、即業務に活かすことができます。業務を適切に進めることができるようになります。一緒に仕事をする上司や同僚から信頼され、業務を安心して任されるようになるため、派遣先での経験を積みやすくなります。経験を積み、業務の幅を広げることはキャリアアップに繋がると考えています。

■ カテゴリ：入職時等基礎的訓練

■ 講義タイトルと学習時間

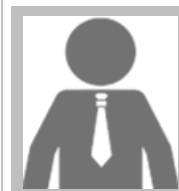
講義タイトル	学習時間(分)
1. クレームとは何か	16
2. お客様心理とクレーム対応のプロセス	16
3. お客様を理解するためのヒアリング技術①	16
4. お客様を理解するためのヒアリング技術②	16
5. クレーム対応に必要な言葉遣い	16
6. 二次クレーム防止の心得	20

■ 学習時間：合計2時間

講義タイトル	学習時間(分)
修了テスト	15
受講後アンケート	5

Point

- お客様の声に耳を傾け、信頼関係を築けるようになる
- 実践的な内容を学び、すぐに業務に活かすことができる
- 業務を適切に進められるようになり、業務の幅を広げることができる



担当者様のご意見

お客様との信頼関係を築くことはとても大切なことですので、この講座で学んでほしいです。