

【講義・研修のプログラム】

■クレーム対応 成功する5つの法則

		【表題】	【内容】	【所要時間】
1	講義 スタイル	クレームの防止と 顧客満足度アップの習得	クレームの発生原因と 顧客の不满原因を知る	1 時間半
2	講義 スタイル	成功するクレーム対応 5つのスキルの習得	① ビジネス用語 ②傾聴・受容・ 共感 ③言葉に表現を付ける ④対面・架電業務の心得⑤傾 聴力・口述力の演習	2 時間
3	研修	お客様の感情の理解と共感を習得	お客様の感情感覚を読み取り、 心に寄り添う演習	2 時間
4	研修	謝罪文言のコンテンツの習得	成功する謝罪文言の法則の演習	2 時間
5	研修	多様な謝罪文言の習得	あらゆる業界にも通用する誠意あ る謝罪文言の演習	2 時間

【受講料】

上記表記番号

1 受講者 9 人以下 2 万円 /10～19 人 3 万円 /20～49 人 4 万円 /50 人以上 5 万円

2 受講者 9 人以下 3 万円 /10～19 人 4 万円 /20～49 人 5 万円 /50 人以上 6 万円

1・2・3・4・5 総合研修 8 時間として

受講者 9 人以下 15 万円 /10～19 人 20 万円 /20～49 人 25 万円 /50 人以上 30 万円

上記税込

他交通費をご用意していただいております。