

“顧客を増やす電話応対の技術力アップ”

『電話教育プログラム体系』

電話応対において、相手に伝える手段は音声情報しかありません。視覚情報がないため、誤解を与え相手を不快にさせてしまうことも決して少なくありません。これは新人、中堅、ベテラン誰もがバラツキなく応対できることが理想です。このプログラム体系は、階層別又はレベル別に段階を経てスキル習得することにより、自社のCS向上が可能になります。

電話教育プログラム一覧

	項目	内容	新人	中堅	リーダー	S V
集合研修・個人指導	基礎	CS意識・心構え・電話機の扱い方 応対基礎スキル(発声・発音・相槌・共感・言葉遣い・かけ方・受け方・取次ぎ方・伝言など)	●	●		
	中級	傾聴力・説明力(数字を使った説明) 質問力(理由づけ)・状況把握の仕方	●	●	●	
	上級 (クレーム)	傾聴力・クレーム初期応対 処置のタイミング・提示の仕方		●	●	●
	モニタリング (個人・少人数)	事前に録音したデータを基にコーチング指導 個人の強点・弱点、今後の改善ポイント指導	●	●	●	●
内製化支援	社内トレーナー養成	基礎～中級の指導法を習得する			●	●
	モニタリング トレーナー養成	録音したデータの着眼点と評価・評価シート作成・フィードバックスキルの習得				●
企業診断	ミステリーコール (調査～分析・報告まで約3か月程度)	企業の電話応対内容の実態のための調査。商品知識・ 応対手順・コミュニケーションスキルなど総合的に判断し サービスレベルを専門のコンサルタントが診断する。	●	●	●	●
検定	電話応対技能検定 3級～1級(実技・筆記)	検定受験することにより個人のモチベーションアップ・ま たは企業のCS取組み宣伝効果がある	●	●	●	●

各講座の標準時間

基礎・中級・上級……………各5時間～

モニタリング……………個人の場合:1人30分～60分
少人数(3名)の場合:150分

社内トレーナー養成……………24時間～30時間

モニタリングトレーナー養成……………15時間～20時間

ミステリーコール……………調査～分析・報告まで約3か月

電話応対技能検定……………各級講習15時間+検定1日

主催(お問合わせ・お申込み)



プロカレント

Tokyo office 東京都品川区北品川1-9-7 トッブルーム品川1015
TEL:03-6868-5479 FAX:020-4623-9727
Nagoya office 名古屋市中区栄3-12-6 ライオンズビル栄6F
TEL:052-269-0267 FAX:052-269-0268

検索

<http://procurrent.jp/>
seminar@procurrent.jp