

クレーム対応からファンを増やそう！

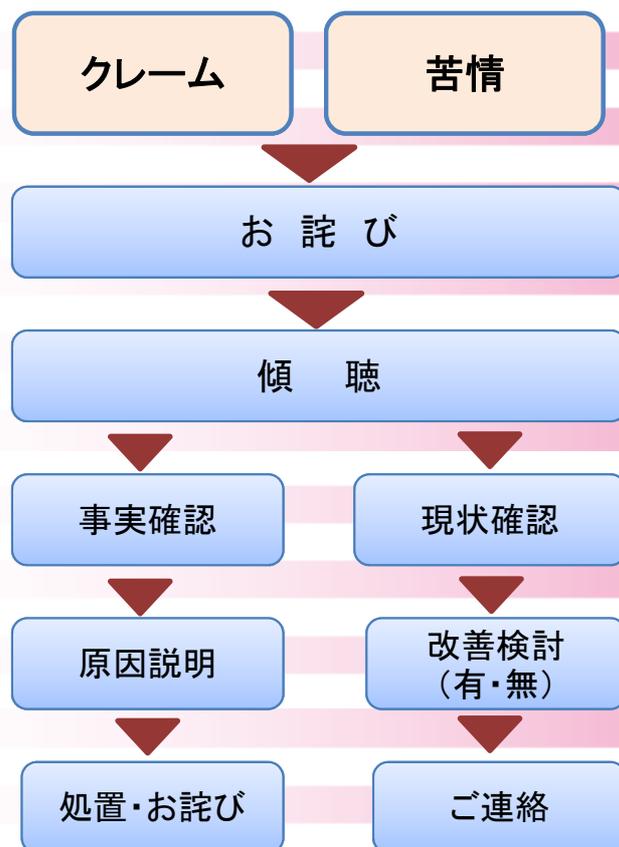
“信頼される企業の実現に向けて”

『クレーム対応教育のサービス内容』

クレームはお客様の不満から起こる当然の主張です。しかし、対応方法を間違えるとお客様との関係は崩れ、他社へ去っていきます。お客様の心理を理解し適切な対応を行えば、お客様との関係を深め、個客になっていただけるきっかけにもなります。まずは、クレームなのか苦情なのかを見極め、真摯な態度で誠意ある説明を行うことを通して信頼される企業を実現するための心構え、対応技術を学べます。

カリキュラム

- お客様のメッセージ(クレーム)を通して企業価値を上げる
 - ・CSの実現と私達の役割
 - ・クレームの発生原因と予防法
 - ・問題の起こり方・取り上げ方
- 種類別のクレーム対応
 - ・クレームの種類
 - ・クレーム発生時におけるお客様心理と対応者の心理
 - ・企業側の誠意とは
 - ・応対手順の理解
- 事例研究(※実際のクレームを基に最適な対応方法の研究)
 - ・お客様心理理解
 - ・取りうる処置とタイミング
 - ・応対ステップと注意点



プログラム導入による成果

- クレームが起きても自信を持って対応できるようになります。
- 一般クレームからクレーマー対策の対応方法の違いが習得できます。
- クレームを減らすことができます。
- クレームを通して組織力を強化できます。
- お客様の納得感が増しリピーターを増やすことができます。
- CSに対する意識が改革ができます。



主催(お問合わせ・お申込み)



プロカレント

検索

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

Tokyo office 東京都品川区北品川1-9-7 トップルーム品川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