

NOMA テーマ別研修 モデルプログラム例)

研修モデル プログラム名	クレーム対応能力向上モデルプログラム	
研修のねらい (到達目標)	1. クレームの重要性を理解する 2. クレーム対応のプロセスを学び、技法を修得する 3. クレームに対して適切に対応し、サービスを高められるようになる	
研修期間	標準：2日	
有効対象	中堅～管理者	
研修ポイント	演習やロールプレイを取り入れ、クレームへの適切な対応力を身につけます。クレームについての考え方や知識を学び、クレームを「お客様の生の声」ととらえ、今後の業務に活かしていくための方策を考えていきます。	
モデルプログラム事例		
	1 日 目	2 日 目
	1. クレーム対応の基礎知識 ◇クレーム対応の体験談（演習） 2. クレーム対応の心構え ◇クレーム対応ケースから学ぶ（ロールプレイ） 3. ヒアリングの技法 4. 納得を引き出す技法	5. クレーム対応の基本フロー ◇ケース設定とシナリオシートの記入（演習） ◇シナリオ発表（ロールプレイ） 6. 困難なクレームへの対処法 7. クレームに強い組織づくり 8. 顧客対応能力をさらに高めるために

上記はあくまでモデルプログラムです。
 実施の内容は可能な内容であれば、ご要望に応じてカスタマイズができます。
 お気軽にご相談ください。

お問い合わせ先
 一般社団法人日本経営協会 東京本部
 経営開発グループ
 TEL 03-3403-1716
 FAX 03-3403-8417
 E-Mail tiso@noma.or.jp