

中堅層・二次対応者研修

この研修では、お客さま対応部門の中堅層としての対応を求められる方に向けて開催します。相談対応に慣れたころに経験する難しい対応や、失敗を繰り返さないよう、講座とグループ討議の2軸で実施します。

【プログラム】当日のスケジュールは次ページをご覧ください。

講座1「お客さま対応の基本と留意点 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」

講座2「明日から役立つ実践講座 -失敗事例に学ぶ こんな時どうする?-」

グループ討議「気づきを共有!お悩み解決」

※1 グループ6名でグループディスカッションを行いますので、ご承知おきください。

【講師】

ACAP 企業研修委員会 委員

<開催日・場所>

2024年11月8日(金)

10:00~16:30

TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール
(東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階)

交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約5分

都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分

対象

お客さま対応部門の中堅層・二次対応者の方

※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員

34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締切日

10月28日(月)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

11月7日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00~10:15	<開講・ガイダンス等>
10:15~11:15	<p><講座1>「お客さま対応の基本と留意点 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」(60分) 元 株式会社ブリヂストン 守谷 昌志郎 ★中堅・二次対応者に求められる責任や役割、仕事の手順と注意点について お客さま対応の基本を確認しながらお話させていただきます。</p>
11:15~11:25	休憩
11:25~12:55	<p><講座2>「明日から役立つ実践講座 -失敗事例に学ぶ こんな時どうする?-」(90分) アスクール株式会社 お客様相談室 御調 一良 ★仕事に慣れてきた今、誰もが陥りやすい失敗・お悩みを、ワークを通して考え、 ずばり解決します。</p>
12:55~13:55	昼食
13:55~16:15	<p><グループ討議>「気づきを共有!お悩み解決」(140分) ★具体的事例を題材にグループディスカッションを行います。課題や問題点について討議 をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。 ★グループは異業種で構成します。また、各グループには経験豊富な会員をアドバイザーと して配置します。</p> <p>具体的事例 ※事例はグループごとに決定します。各グループで事例を作成することも可能です</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 「あなたでは話にならない。上司に代われ」と言われた ② 延々1時間も話を続けられ、切ることができない ③ 苦情を申し入れ慣れている方への対応 ④ 次から次へと質問を展開してくる方への対応 ⑤ 製品に不具合があったが現物がない ⑥ 今回の商品はいつもと違う。異常なしの検査報告には納得できない ⑦ お客さまの取り扱いが原因だが、納得してもらえない ⑧ 「なぜ公表して回収しないのか?」と言われた ⑨ 治療費、休業補償の請求への対応方法
16:15~16:30	<閉講> アンケート、修了証書授与、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。