

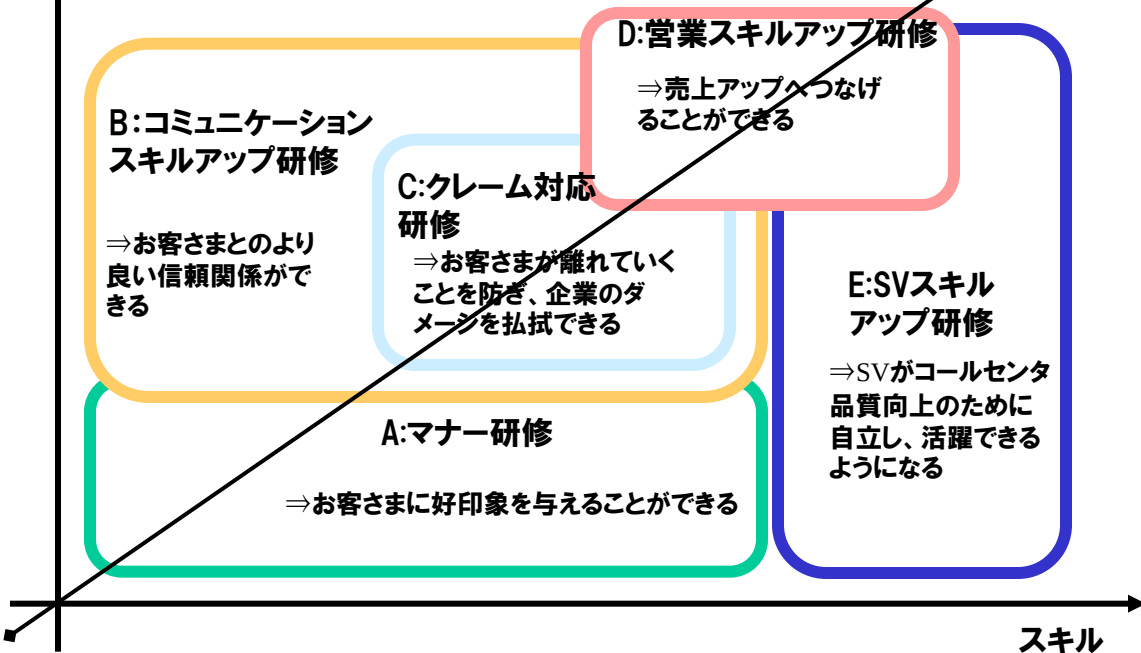
「コールセンタ教育プログラム」のご提案

このようなお客さまに最適

- ・「事務的で感じが悪い」と言われる
- ・「なれなれしい」「言葉使いが悪い」などこのままだとクレームになりそう
- ・電話対応の基礎教育ができていない
- ・お客さまとのコミュニケーションがスムーズにとれない
- ・会話のキャッチボールができない
- ・お客さまのタイプによって得手・不得手がある
- ・小さなクレームが大きなクレームになってしまう
- ・クレームから確実な信頼回復につなげたい
- ・やる気があるのに結果(数字)がだせない
- ・全体的にモチベーションが下がっている
- ・商品知識はあるが、魅力的かつニーズにあった提案ができていない
- ・SVからオペレーターへのOJT指導がうまくいかない
- ・SVに対する教育を行うスタッフが社内にはいない
- ・SVにもっとリーダーシップを発揮してもらいたい

CS・営業マインド

A
B
C
D
E



期待できる効果

- 企業のイメージアップ
⇒好感度
⇒信頼感
⇒安心感
- クレームからの信頼回復
⇒顧客につなげる
- コールセンタの活性化
⇒スタッフの定着
⇒モチベーションアップ
- 効果的な人材育成のノウハウ
・しくみの確立
- 売り上げの向上

研修プログラム	主なカリキュラム	オプションメニュー※料金は応相談	研修時間/適正人数
A ・明るい声作りから感じの良い話し方、そして“相づち”“復唱”“確認”など電話対応における基本マナーを身につけることができます	・電話対応の特性と心構え／発声、発音、滑舌、表情トレーニング、明るい第一声 ・基本応対用語／言葉遣い／効果的な相づち／用件の伺い方・承り方／復唱、確認の仕方／信頼を築く締めくり	・ 応対分析カウンセリング 個人別に応対をモニタリングし、強みと弱みを明確に示し、今後強化すべきポイントへのアドバイスとワンポイントトレーニングを実施	・3Hコース～7Hコースまで、定員15名／1クラス
B ・効果的な確認、復唱、相づちをはじめ、対話トレーニングにより自身の話し方・聴き方の“気づき”を促します。また、「アクティブリスニング」も学ぶことができ、性格に合わせたタイプ別対応力も強化します	・コミュニケーションの定義／あいまいな用件の聞き取り方／様々な共感表現／対話トレーニング／アクティブリスニング(積極的傾聴)／交流分析TA ※演習やロールプレイングを中心に経験学習がメインのメニューです	・ 隣席指導、カウンセリング 実際に職場に講師が伺い、オペレータの横で具体的に指導、アドバイスを実施するマンツーマン指導であり、高い即効性が期待できます	・3Hコース～、定員15名／1クラス
C ・クレームの持つマイナスイメージを取り除き、クレーム対応から信頼回復までに必要なノウハウを学ぶことができます クレームをまだ受けた事のない方にも、疑似体験し体得することが可能	・クレームの正しい考え方／クレーム対応の心構え／クレーム対応の基本ステップ／クレーム対応時のタブー／クレーム対応後の活用／クレーム対応の実践(ロールプレイング)	・ ロールプレイングコンテストの企画・運営 実践的なケースを取り上げ、各自が身に付けたスキルを発表し、成果確認ができ、モチベーションアップにつながります	・7Hコース～、定員20名／1クラス
D ・お客さまから信頼され、長期的なコミュニケーションがとれる営業担当になるための心構えから、お客さまニーズを引き出し、お客さまに合った魅力的な提案ができるまでのスキルを身に付けます	・お客さまが求める営業担当者とは／お客さまの購買心性／お客さまの状況やニーズ把握／魅力的な営業／営業活動の基本ステップ／営業実践(ロールプレイング)	・ 応対分析、隣席指導、カウンセリング 売上向上の観点で、個人別の強み弱みを把握し、弱みを克服するためのカウンセリング、隣席指導を行い、確実な営業力強化につなげます	・7Hコース～、定員20名／1クラス
E ・SVが自身の役割を認識し、オペレーターの指導・育成ができるようになることを目的としており、コールセンタの活性化ならびに自立的な育成ノウハウ・基盤の醸成にもつながります	・SVの役割／リーダーシップとは／人材育成とは／応対分析の方法と観点／面接手法／ロールプレイング手法／コーチング、ティーチングスキル／育成計画の立て方	・ OJT指導 実際に職場に講師が伺い、面談や分析、ロールプレイングなどの場面に立会い、SVへの個別指導を行います モチベーションアップ及びスキルの定着が期待でき、確実に育成計画の実践に結びつけることができます	・7Hコース～、定員15名／1クラス