

アフターサービス力向上研修

概要

アフターサービスを担当される施工管理者を対象とし、お客さまの安心・満足はどのような点から決まるのかを理解いただきます。「一生懸命やってくれたけど・・・」「直してくれたけどあんな所まで見られるなんて・・・」などお客さまが不満に思うポイントをおさえます。アフターサービスでは奥さまとの対応シーンが多くあり、女性目線でお客さまが満足されるポイントを対応プロセスに合わせて学びます。

カリキュラム

- ▶ 13:00 開始
1. オリエンテーション
 - ・研修の目的と概要周知
 2. お客さま対応の基本
 - I. アフターサービスの使命
 - ・カスタマーロイヤリティを醸成する
 - II. アフターサービスにおけるコミュニケーションプロセス
 - Step 1 お客さまとの信頼関係づくり
 - ・第一印象形成術
 - ・対応の基本姿勢
 - Step 2 お客さまの期待とニーズへの理解
 - ・状況確認のための質問話法
 - ・お客さまの心情に配慮した共感・謝罪法
 - Step 3 協調的な説明と解決策への誘導
 - ・お客さまへの説明話法
 - ・具体的な解決策の提示
 3. 事例研究&ロールプレイング
 - 「買ったばかりなのにクロスが剥がれてるんだけど」
 4. 質疑応答・まとめ
- ▶ 17:00 終了

講師 株式会社マネジメントサポート
担当講師 石橋 敦子 氏

【講師】

大学卒業後、近畿日本ツーリストに入社。コールセンターチームにてクレーム対応などを担当する。その後、社員教育に従事し退社後、マネジメントサポートビジネスマナーインストラクターライセンス初級・中級試験を合格し、インストラクターとしての研鑽を積む。現在、日本講師協会理事として住宅業界をはじめ多様な業界での研修に登壇している。



定員 20名 ※定員に達し次第締切。
※最少開催人数 7名

対象者 アフターサービス担当者
点検担当者

受講料 14,000円(税抜)

開催日	申込み締切日	会場
2019年7月 9日(火)	2019年6月25日(火)	東京都(LIXIL 住生活ソリューション)
2019年6月 4日(火)	2019年5月21日(火)	大阪府(LIXIL ショールーム南港)

※会場は近隣に変更になることがあります。 ※追加開催は、随時ホームページでお知らせいたします。