

## + 研修ビデオ・CD 一覧 +

NO	ビデオ・CD名	種類	個数	時間	内容
1	顧客のハートをつかむ電話のかけ方	DVD VHS	1	約20分	電話をかけることは相手の貴重な時間を奪うこと、相手の都合を把握する、最初の15秒で印象が決まる、目的を先につたえる、3分以内で通話を終える、次に繋がるコミュニケーションを忘れない
2	お客様を満足させる電話対応	VHS	1	約30分	CS経営成功への第一歩は、電話対応にあり、電話の向こう側の見えないお客様にどう満足して頂くか、かける・受ける・取り次ぐ場合のイメージ等
3	あなたの気配りで会社が変わる	VHS	1	約30分	マナーとは、その人自身に良い印象を与え、会社全体にもプラスの勝ちを与える、ちょっとした気配り・当然！なるほど！さすが！
4	目で見る電話対応	VHS	1	約30分	ドラマの中でよい電話対応、悪い電話対応を比較、電話のかけ方・受け方、伝言の受け方・取り次ぎ方、苦情電話の受け方等
5	電話対応プロの技術	DVD VHS	1	約30分	電話対応ははじめの15秒で決まる、電話対応者の役割と心構え、ケーススタディ、かける15秒・受ける15秒、電話対応者に求められるプロ意識
6	実践！クレーム電話対応	DVD VHS	1	約30分	一見よく見える対応と本当に良い対応、そもそもクレーム電話とは何か、まず相手のニーズを素早くつかむ、相手を不愉快にさせない対応、クックスホンスが問題の半分を解決する
7	こうして乗り切る！ クレーム電話タイプ別苦情対応法	DVD VHS	1	約30分	増加し続けるクレマー、クレーム電話対応の心構え、タイプ別クレーム電話対応、かける電話で発声するクレーム、個人情報の開示請求への対応
8	個人情報漏洩発覚！ 組織対応の進め方	VHS	1	約30分	奪われた個人データ、漏洩停止措置、被害者への連絡・事実関係の公表、漏洩ルートの特定、調査結果報告と再発防止策、転ばぬ先の杖
9	新入社員のための報連相の基本	DVD	1	約48分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なぜ報連相がたいせつなのか？</li> <li>・仕事の進め方の基本とは？</li> <li>・報連相にもコツがある？！</li> <li>・こんなときどうする報連相</li> <li>・仕事ができる人は報連相上手</li> </ul>
10	「心が伝わる」ビジネスマナーの基本	DVD	1	約88分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業人・社会人として働くということ</li> <li>・笑顔・あいさつ・言葉づかい</li> <li>・電話の受け方・かけ方の基本</li> <li>・携帯電話・メールの基本</li> <li>・他者を訪問するときの基本マナー</li> <li>・お客様をお迎えするときの基本マナー</li> </ul>
11	先輩・上司のための 「成果を生み出す新人社員」の育て方 ①新人の可能性を引き出す	DVD	1	約25分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人はあなたを見て育つ</li> <li>・新人指導の「ああ、カン違い」</li> <li>・自立型社員を育てる</li> </ul>

## + 研修ビデオ・CD 一覧 +

NO	ビデオ・CD名	種類	個数	時間	内容
12	先輩・上司のための 「成果を生み出す新人社員」の育て方 ②新人の問題解決を支援する	DVD	1	約27分	・コミュニケーションを深める ・目標達成・問題解決を支援する
13	PHPコーチングDVDシリーズ	DVD	1	約60分	・ほめること、叱ることの意義 ・ほめ方・叱り方の基本 ・ケーススタディ ・ほめ言葉のフレーズ集
14	実践！苦情対応 ①消費者重視の苦情対応とは	DVD	1	約30分	・消費者対応の重要性 ・苦情とは何か ・苦情対応マネジメントシステムの概要 ・苦情対応の基本手順 ほか
15	実践！苦情対応 ②ケースで学ぶ苦情対応のポイント	DVD	1	約28分	・公平性はあるか ・透明性はあるか ・苦情の申し出の容易性はどうか ・応答性はどうか ・報道機関への対応 ほか
16	顧客満足のための 「クレーム電話」対応の「ポイント」 ①クレーム対応の基本心得	DVD	1	約25分	・個人がインターネットで企業を告発する時代 ・クレームを言ってくるお客様は、問題解決を 企業に求めてくる ・クレームの対応に満足すれば、お客様は最上位の顧客(得意先)に変わる ・クレームの電話をとったとき、担当者として心がけるべきこと、避けるべきこと ・Eメールでクレームが来たとき、どうする？
17	顧客満足のための 「クレーム電話」対応の「ポイント」 ②トラブルを招く個客対応とは	DVD	1	約28分	・チケットの日付がちがう ・マニュアル通りの受け答え ・突然の怒り ・静かなるクレーム
18	社会人の常識・非常識 あなたのNG教えます	DVD	1	約64分	上司と部下の考え方のズレを“職場での常識の違い”という切り口でケースドラマを用いて解説します。新入社員視聴パートと上司視聴パートに分かれていますので、部下だけではなく上司も学ぶことができます。
19	信用を高めるビジネスマナー&実践！ ビジネス電話編	DVD	1	約15分	1枚約15分のコンパクトな内容で、指導しにくいマナー違反を事例(ミニドラマ)を通してわかりやすく解説しています。 新入社員はもちろん、全社員で職場全体のマナーを見直してみませんか？
20	「クレーム電話」対応の基本 ～トラブルを未然に防ぐ会話の進め方	DVD	1	約82分	Part1 顧客離れにつながる二次クレーム Part2 お客様が電話対応に期待していること Part3 満足度を高める電話対応の5ステップ Part4 ケースで学ぶ二次クレームを生まない電話対応
21	メンター・先輩社員に求められる 指導・支援の考え方・進め方	DVD	1	約58分	新入社員のやる気高める！ 早期離職を防ぐ！ 社内メンターの基本的な考え方と実践ノウハウを紹介。
22	2016年度 第55回電話対応コンクール 第20企業電話対応コンテスト	CD・DVD セット	1	コンクール(60分) コンテスト(40分)	＜電話対応コンクール＞問題設定の背景と審査基準、優勝者・準優勝者の対応模様とインタビュー、優秀賞受賞の対応模様(抜粋)、審査委員による講評と解説(抜粋) ＜企業電話対応コンテスト＞業種別企業電話対応コンテストとは？、各部門の最優秀企業の対応模様と講評、最優秀企業へのインタビュー
23	こんな時どうする？ 「電話の受け方・かけ方」基本から クレーム対応まで	書籍	2	B6版 142P	電話のかけ方の基本とマナー、受け方の基本とマナー、取り次ぎ方の基本とマナー・こんな電話さあどうする？(上級編)、クレーム対応の基本とマナー 著者：吉川理恵子
24	電話対応教育	書籍	1	A5版 192P	よい電話対応、CSと電話対応、各企業の事例紹介、社内電話対応の訓練方法

DVD貸出申し込み書

ココをクリック！