

## ✦ 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<br>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応対                                  | VHS        | 1   | 約30分 | CS経営成功への第一歩は、電話応対にあり、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  | 目で見える電話応対                                      | VHS        | 1   | 約30分 | ドラマの中でよい電話応対、悪い電話応対を比較、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  | 電話応対プロの技術                                      | DVD<br>VHS | 1   | 約30分 | 電話応対ははじめの15秒で決まる、電話応対者の役割と心構え、ケーススタディ、かける15秒・受ける15秒、電話応対者に求められるプロ意識                                              |
| 6  | 実践！クレーム電話応対                                    | DVD<br>VHS | 1   | 約30分 | 一見よく見える応対と本当に良い応対、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応対、クイックレスポンスが問題の半分の解決する                              |
| 7  | こうして乗り切る！<br>クレーム電話タイプ別苦情対応法                   | DVD<br>VHS | 1   | 約30分 | 増加し続けるクレーマー、クレーム電話応対の心構え、タイプ別クレーム電話応対、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！<br>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 | ・なぜ報連相がたいせつなのか？<br>・仕事の進め方の基本とは？<br>・報連相にもコツがある？！<br>・こんなときどうする報連相<br>・仕事ができる人は報連相上手                             |
| 10 | 「心が伝わる」ビジネスマナーの基本                              | DVD        | 1   | 約88分 | ・企業人・社会人として働くということ<br>・笑顔・あいさつ・言葉づかい<br>・電話の受け方・かけ方の基本<br>・携帯電話・メールの基本<br>・他者を訪問するときの基本マナー<br>・お客様をお迎えするときの基本マナー |
| 11 | 先輩・上司のための<br>「成果を生み出す新人社員」の育て方<br>①新人の可能性を引き出す | DVD        | 1   | 約25分 | ・新人はあなたを見て育つ<br>・新人指導の「ああ、カン違い」<br>・自立型社員を育てる                                                                    |

## ✦ 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<br>「成果を生み出す新人社員」の育て方<br>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<br>・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<br>・ほめ方・叱り方の基本<br>・ケーススタディ<br>・ほめ言葉のフレーズ集                                                                                                         |
| 14 | 実践！苦情対応<br>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<br>・苦情とは何か<br>・苦情対応マネジメントシステムの概要<br>・苦情対応の基本手順 ほか                                                                                                     |
| 15 | 実践！苦情対応<br>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<br>・透明性はあるか<br>・苦情の申し出の容易性はどうか<br>・応答性はどうか<br>・報道機関への対応 ほか                                                                                              |
| 16 | 顧客満足のための<br>「クレーム電話」対応の「ポイント」<br>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<br>・クレームを言うてくれるお客様は、問題解決を 企業に求めてくる<br>・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<br>・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<br>・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<br>「クレーム電話」対応の「ポイント」<br>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<br>・マニュアル通りの受け答え<br>・突然の怒り<br>・静かなるクレーム                                                                                                             |
| 18 | 社会人の常識・非常識<br>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！<br>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。<br>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<br>～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<br>Part2 お客様が電話対応に期待していること<br>Part3 満足度を高める電話対応の5ステップ<br>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<br>指導・支援の考え方・進め方                | DVD | 1   | 約58分        | 新入社員のやる気を高める！ 早期離職を防ぐ！<br>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 | こんな時どうする？<br>「電話の受け方・かけ方」基本から<br>クレーム応対まで       | 書籍  | 2   | B6版<br>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)、クレーム応対の基本とマナー<br>著者：吉川理恵子                                                                                |
| 23 | 電話応対教育                                          | 書籍  | 1   | A5版<br>192P | よい電話応対、CSと電話応対、各企業の事例紹介、社内電話応対の訓練方法                                                                                                                              |
| 24 | DVDコミュニケーションの基本シリーズ                             | DVD | 3   | 約60分        | ●第1巻 新入社員・若手社員のためのビジネス電話応対<br>●第2巻 新入社員・若手社員のためのビジネスツールの使い分けと使い方<br>●第3巻 新入社員・若手社員のためのマナーが生まれる心遣い                                                                |

DVD貸出申し込み書

ココをクリック！