

◆クレーム電話対応研修◆

●本講座の満足度や感想をお聞かせ下さい。

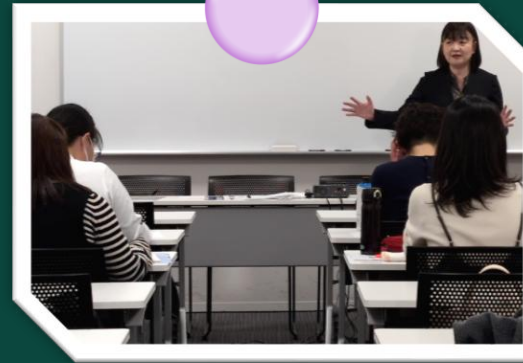
- 実際にロープレをして自分のクレーム対応の悪いところがあったので、今後の業務に活用していきたいです。
- 研修で、あいづち・復唱・質問の仕方など、更に自分がどう対応していくのが良いか学ぶことができました。
- 実際にあるお客様からのクレームで具体的に練習ができ、とても勉強になりました。敬語についても学ぶことができ、対応で実践していきたいと思いました。
- 他の人の対応をみることで参考になる点が多くあった。
- ロールプレイングを通して、自分の改善点を具体的に教えてもらえてよかった。
- 実際にロープレを行い、自身の言葉選びや音声表現など様々な課題を見つけることができました。明日からの業務に活かしていきます。
- 電話対応は、お客様と自分だけの世界で上司は聞いていないので、皆様と共有出来て学びが沢山ありました。自分に後輩ができれば是非共有いたします。
- 今までクレームはそのまま臨機応変に対応せざるを得ないものだと思っていたが、ポイントをおさえることが重要であると知り、本日学んだことをきちんと復習したいと思った。

●学びたかった内容は学べましたか

★ はい …… 96%

●本日の研修は、今後業務に活かそうですか

★ はい …… 100%



クレーム対応のポイントを学んだり、実際普段受けているクレームの内容で、ロールプレイングをしました。

