

「電話コミュニケーションの **秘** テクニック講座」

PART I. クレーム対応『超』テクニック公開！(90分)

5/22(木)
開催!

- (1)クレーム電話対応は「話し方」から
- (2)「情報分析」「手法」をベースにした時代へ
- (3)クレーム対応は親密な顧客関係を構築するリテンション活動
- (4)企業のクライシスを未然に防ぐ「気づき」の力
- (5)従業員教育とCSマインドの醸成
- (6)お客様の申し立ては「2つの問題」に分析する
- (7)『超』コミュニケーションスキルブラッシュアップ
- (8)ワンランクアップ！ヒューマンスキルで「同質」の時代に差をつける

満員御礼

PART II. 成果に直結！ビジネスコーチング(90分)

7/25(金)
予定!

- (1)社内の評価結果をフィードバックするスタンスのとり方
- (2)コーチングが目指すコミュニケーターの自己変革
- (3)リーダーシップ・指導とビジネスコーチングの根本的なちがい
- (4)コールセンターにおけるビジネスコーチングの特性と導入阻害要因
- (5)日常におけるコンタクトの注意点
- (6)表情(目線、音声)とボキャブラリー
- (7)客観的な人間力評価(双方向)

PART III. アウトバウンドコール必勝テクニック (90分)

10/24(金)
予定!

- (1)型どおりの「電話対応スキル」では数字は稼げない
- (2)数字を創るアウトバウンドのテクニック
- (3)Effective Question のセンスアップ(Questionを打つテクニック)
- (4)お客様反応を科学する「受容」と「相槌」
- (5)人間関係を瞬時に創るコミュニケーション会話術
- (6)yes and 法のナイスクロージング
- (7)コンプライアンスを土台にした「心地よいトーク」
- (8)媚ない品格のある音声表現が企業への信頼を強める

株式会社ナリジェンスが主催する「CSスペシャリスト検定(R)」の過去6回の試験内容から、厳選した実技問題をオープン指導。3回セットはもちろん、単回の受講も可能。会場・時間等、詳細は個別連絡いたします。
CSスペシャリスト検定: <http://www.cs-kentel.jp>

沖縄県後援

沖縄限定 無料公開セミナー(3回シリーズ)

「電話コミュニケーションの秘テクニック講座」

- ~~PART I 平成20年5月22日(木) 10:00~11:30 沖縄産業支援センター(那覇市小禄) 満員御礼~~
- PART II 平成20年7月25日(金) 10:00~11:30 沖縄産業支援センター(那覇市小禄) 予定
- PART III 平成20年10月24日(金) 10:00~11:30 那覇市内予定

※3回セット可。単回受講も可能。

企業名			
部署名			
担当者氏名			
E-mail			
住所	〒		
電話番号			
ふりがな	ふりがな		
参加者氏名	参加者氏名		
ふりがな	ふりがな		
参加者氏名	参加者氏名		

※ご記入いただきましたお客様の個人情報につきましては、当講座の参加申込み受付処理および、今後の講座等のご案内以外には使用いたしません

申込締切: 各回とも開催日1か月前まで