

クレーム対応に自信ありますか？

インターネットの普及、特に、SNSの広がりによって、誰でも簡単にクレームを発信できるようになっています。また、顧客の権利意識の向上にともない、クレームに早く正しく対応できることは、特定の部門・社員のみならず、すべての社員にとって必須のスキルです。
こうした背景を踏まえて、クレームへの対応に備えることは、いまや、顧客満足(CS)に加えて危機管理の一環として企業に求められる取組みであり、**全社員への教育を徹底することが必要**です。



2016.09



9月開講 新コース!

クレーム対応実践コース

事例を通して、クレーム対応の「リスクの側面」について考えることで、**職場でクレームが起こった場合にも応用できるようになる**ことをねらいとしています。

カリキュラム

プロローグ クレームは「チャンス」からリスクへ

1. クレーム対応がめざすこと
2. クレーム対応の典型的な4つのケース

ケース1 臨機応変と勝手な判断は違う

ケース2 わかりやすく説明する

ケース3 お客様は本当は何を期待している?

ケース4 「きっぱり」と断ることも必要

3. 再発防止と未然防止のためにできることは?

教材概要

想定学習時間: 2時間

最短実行時間: 32分

教材構成: Webによる教材配信

テスト数: 1回



7月開講 クレーム対応基本コース

受講者の声

- ・クレームを言う側、言われる側の気持ち両方とも描かれているため、わかりやすかった。
- ・クレーム対応以外でも、日常的な業務にも利用できる。
- ・具体的な例に基づいて説明され、大変わかりやすい。

カリキュラム

1. 難しいクレームが増えている
2. クレーム対応の基本姿勢と3つの“ル”
3. クレーム対応の基本的な流れ
4. クレーム対応の個人スキルを磨くには



eラーニングライブラリ[®]NEWS

vol.49

今回の特集

教育ご担当者様専用サービス

- ✓ **ライブラリアシスト Myページのご案内**
もう使っていますか? Webで申込が可能になりました!

新コース情報

- ✓ **新コース クレーム対応実践コースのご案内**
7月に開講したクレーム対応基本コース修了者の声も続々!

eラーニング活用事例Vol.37

- ✓ **株式会社うおいち**
~修了率は99.5%! 全従業員に必修コースを設定し徹底活用~

お問い合わせは

JMAM 日本能率協会マネジメントセンター
e-ラーニング事業本部
2016年9月発行

〒103-6009 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 9階
TEL 03-6362-4345(直通)
〈発信者番号を通知しておかけください。〉(平日9:00~17:15)
<http://www.jmam.co.jp/> e-ラーニングライブラリ 検索



Myページのご案内

eラーニングライブラリのお申込やご利用報告書の出力がWebからできます！

お申込

お申込時の**すべての操作が、ペーパーレスでMyページから可能！**



※事前に会員登録が必要です。

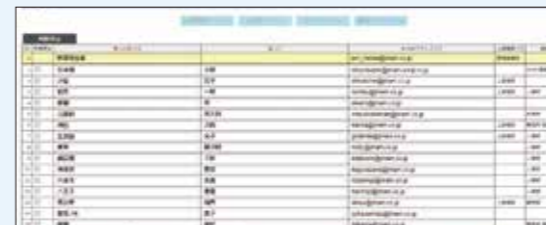
メリット
1 利用申込書の郵送不要！



申込書はPDFファイルとして保存できます！

メリット
2 受講者情報も簡単に登録！

https://による暗号化通信でセキュリティ向上！



Excel、CSVで一括読み込み！
※Excelは拡張子が“.xlsx”のデータのみ対応です。



従来のマスタシートはメール送付不要！

ご契約中も**すべての依頼がMyページから可能！**

メリット
3 ID追加・継続申込も！

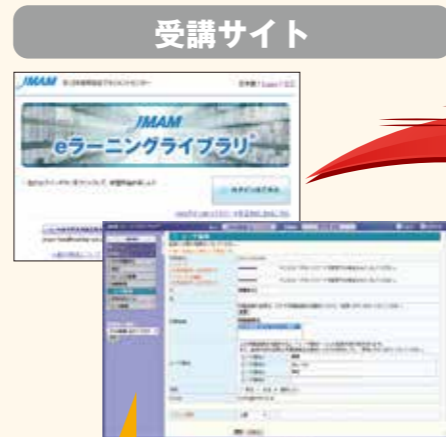
※継続申込はサービス終了の3ヶ月前から可能



金額を自動算出！
自動算出した金額がその場でわかるので、すぐに申込ができます。

メリット
4 マスタシートの更新不要！

受講サイトで変更した情報は、翌朝Myページに反映されます



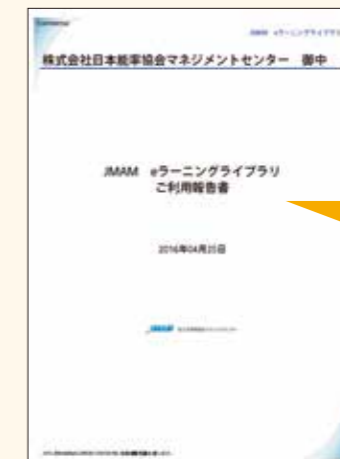
「すぐに変更したい場合」は、教育担当者IDで直接修正



「まとめて変更する場合」、「組織の追加・削除、名称変更の場合」は、MyページからJMAMへ変更依頼
反映されるのは登録スケジュールの締切日から約2週間後です

これまでは、受講サイトの情報を変更したらマスタシートに手で反映させる必要がありましたが…

メリット
5 いつでもご利用報告書の出力が可能！



毎週火曜日にデータを更新

新規のお客様 以下のアドレスから会員登録および、eラーニングライブラリをお申込いただけます。

お申込はこちら <https://elibrary.jmam.co.jp/order/>

▶ 既存のお客様ももちろん切り替えできます。詳細については弊社営業までお問い合わせください。

動作環境

OS

マイクロソフト社製 日本語 Windows 10、Windows 8.1、Windows 7 SP1、Windows Vista SP2

ブラウザ

Internet Explorer 11.0、Internet Explorer 10.0、Internet Explorer 9.0