

■研修のねらいサンプル 例)クレーム対応研修

【悪い例】

クレーム対応の正しい手順を習得することにより、以下を実現する。

1. 顧客視点に立った対応による顧客満足およびリピート率の向上
2. 1件あたりの対応時間短縮による、職場の生産性向上、業務効率の改善
3. 適切な対応手順担当者の精神的負担の軽減

【良い例】

クレーム対応に必要な以下のスキル習得、または理解を深めることを目的とする。

1. クレームがこじれる理由を理解する
2. お客さまに冷静になって頂くスキルを習得する
3. お客さまに心情理解を示すスキルを習得する
4. 提示した解決策に納得してもらうためのスキルを習得する
5. クレームの組織的再発防止策について理解する