



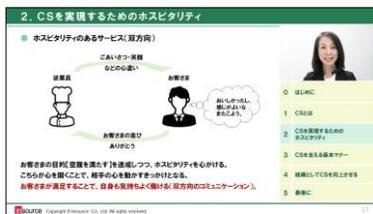
インソースが提供する動画教材・eラーニングの総合サイト

「動画百貨店」

● 買い切り160,000円～ ● レンタル1,650円/人～
※詳細は記載のURLから各商品のWEBページをご覧ください

CS・接客・クレーム対応

1 CS向上講座～ホスピタリティの意識を養う



【POINT】

本動画では、CS(顧客満足)を実現するための基本的な考え方、そして重要なホスピタリティ(おもてなし)の精神を実現するためのマナーや組織として行うべき事柄について学んでいただきます。組織改善活動や、目標設定の考え方についても触れており、職場実践のイメージが持ちやすい内容です。

https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/cs_up_kouza.html

2 ケースで考えるCS(顧客満足度)向上講座

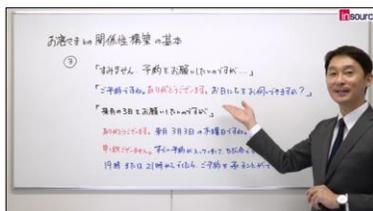


【POINT】

本動画では、様々な状況におけるCS(顧客満足度)向上について、コールセンター・社内・コンビニのケースを通して実演映像で学びます。実演映像で学ぶことで、実践をイメージしやすく、CS向上をより高めることができる対応について学習することができます。

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/cs.html>

3 接客におけるコミュニケーション講座

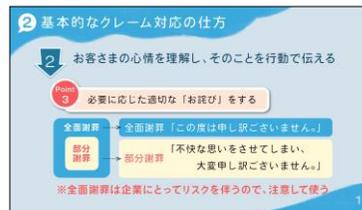


【POINT】

本動画は、お客さまに「いいね」と評価され、選んでもらえる組織・ブランドを目指すことをゴールに設け、お客さまとの良好な関係構築のためのコミュニケーションの工夫をお伝えします。「お客さま満足(CS)を高めたい」「接客する際に何を気をつけるべきか学びたい」という方におすすめです。

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/sekkvaku-communication.html>

4 14分で基本を学んで備えよう！クレーム対応講座

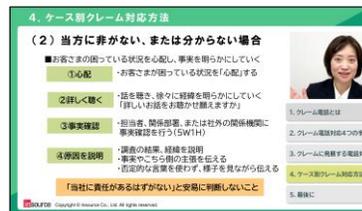


【POINT】

本動画では、クレーム対応に必要な基礎知識を、分かりやすいスライドを用いて、14分で解説します。当事者意識、傾聴・共感、事実&要望確認、解決策の提示の4段階に分けて、具体的な対応の仕方を紹介します。また、悪意のあるクレームへの対応のポイントも学ぶことができます。

https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/14minutes_claim_taiou.html

5 クレーム電話対応講座 ～見えない相手の要望を汲み取り、CS向上を目指す

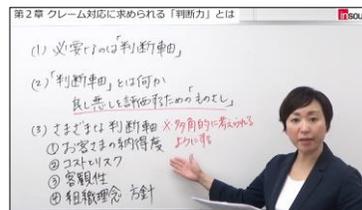


【POINT】

本動画では、クレーム電話への基本的な対応スキルを学んでいただきます。①当事者意識を持つ ②相手の心情理解 ③事実の確認 ④代替案・解決策の提示 の基本手順に沿って、具体的に解説します。現場でありがちなケース別の対応事例や困ったときの対処方法などを交えた実践的な内容です。

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/telephone-complaints.html>

6 クレーム対応力レベルアップ研修～困難な苦情対応のための3つのスキルを習得する(冊子教材・テスト付き)



【POINT】

本動画では、「困難なクレーム」への対応について学んでいただきます。クレームの背景と傾向をふまえ、困難なクレーム対応で求められる「判断力」「適応力」「交渉力」について理解することで、クレーム対応スキル向上を目指します。自身のクレーム対応スキルを向上させたい方、クレームの2次対応をされる方におすすめです。

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/hardclaim.html>

■ CS・接客・クレーム対応 動画ラインナップ

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/lineup-human.html?category=cs>

・チャット対応講座

<https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/business-chat.html>

・カスタマーハラスメントからの防衛術

https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/customer_harassment_defense.html

・(官公庁・自治体向け)クレーム対応研修(冊子教材・テスト付き)

https://www.insource.co.jp/douga/yakuten/iichitai_claim.html