

CSワークショップ・ESワークショップ

コースの目的

CSワークショップの目的

このCSワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。

このコースを修了すると以下が可能になります。

- ◆ 顧客のビジネスニーズを理解し、顧客の期待を超える
- ◆ 効果的なコミュニケーションと積極的なリスニングスキルを使って顧客を満足させる
- ◆ 最新のサポートニーズを理解する

ESワークショップの目的

このESワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。

このコースを修了すると以下が可能になります。

- ◆ Eサポートを主体とする新しいサポートの形を理解する
- ◆ KCSを利用してVOCを管理し活用する
- ◆ Webサポートとテキストメッセージによるサポートの要点を理解する
- ◆ ES(従業員満足)を高めCS(顧客満足)を高める

※ESワークショップのESは、電子的サポート(Eサポート)と従業員満足(ES)を含めています

コース受講料(税込)

関東圏内

インストラクタ派遣料
220,000円/日



テキスト代
6,600円/冊

いずれのコースも
同様の受講料！

関東圏外

インストラクタ派遣料
220,000円/日



テキスト代
6,600円/冊



交通費・宿泊費
実費

- ※インストラクタ派遣料は関東圏内のみ半日料金(110,000円)あり
- ※トレイン・ザ・トレーナーの場合は、派遣料が異なります。詳しくはお問合せください。
- ※関東圏外にて宿泊を伴う場合は、出張費用として1泊につき66,000円追加
- ※最大20名まで受講可能

- ※コースのアレンジを行う場合、インストラクタ準備費用(最大220,000円)がかかる場合があります。
- ※オフィシャルトレーニングは、半日で33,000円/人です。

コース内容

CSワークショップの内容

このコースはカスタマサービス編、トラブルシューティング編、三つ星サポート編から構成されています。

コースの概要は以下のとおりですが、参加者のニーズにより一部内容を変更する場合があります。また、三つ星サポート編はストリーミング配信で参加者個別に学習することもできます。

1章 カスタマサービス編 約2時間

2章 トラブルシューティング編 約1時間

3章 三つ星サポート編 約1時間(ストリーミング配信あり)

1章：カスタマサービス編

1. 顧客の要望の理解
2. 積極的なリスニング
3. 口頭表現の要素
4. 書くスキル
5. 共感する
6. 顧客サービスでの自信とは
7. サービスの対象と品質

2章：トラブルシューティング編

1. 問題解決と思考の種類
2. 質問スキル

3章：三つ星サポート編

1. 三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け



ESワークショップの内容

このコースはサポートサービス方法編、KCSによるVOC編、Eサポート編、三つ星サポート編から構成されています。

1章 サポートサービス方法編 約1時間

2章 KCSによるVOC編 約1時間

3章 Eサポート編 約1時間

4章 三つ星サポート編 約1時間(ストリーミング配信あり)

1章：サポートサービス方法編

1. 顧客サポート多様化の理解
2. サポートサービス提供方法
3. サポートナレッジの活用

3章：Eサポート編

1. ニューノーマル格付け結果
2. Webサポートのポイント
3. Eサポートのチャネル
4. Eサポートの運用プロセス

2章：KCSによるVOC編

1. KCSとは
2. KCSのコンセプトと特徴
3. KCSのプロセス
4. モチベーションと従業員満足

4章：三つ星サポート編

1. 三つ星サポートのポイント

補足資料：HDI格付け

