

M023-L24

一步一步ステップアップ スーパーバイザー育成（クレームとVOC）

【主な受講対象者】 スーパーバイザー、品質管理担当者

【開催日】 1日 【定員】 20人（最少開催人員：3人）

研修概要（研修の目的）

☆スーパーバイザー研修のオプションとしての位置付けです

☆クレーム分析に基づいた施策が必要な組織の管理者を対象に、クレーム対策および顧客の声分析を学びます。

研修の期待効果

1. クレーム対応の必要性を再確認する
2. 組織としてのクレーム対応策が策定できる
3. クレームの本質を見抜く力をつける
4. クレーム分析ができる

目次（例）

1. クレームの定義
 - 1) クレームとは何か
 - 2) クレームを定義する
2. クレームの分類
 - 1) 分類別現状把握の必要性
 - 2) 顧客分類
 - 3) 種別分類
 - 4) 難易度分類
3. クレームの心理
 - 1) 顧客の心理
 - 2) 対応者の心理
4. クレームの管理
 - 1) ISO10002のプロセス
 - 2) 顧客の声を分析する
 - 3) 品質管理のPDCA
5. クレーム対策
 - 1) 方針に基づく対策をたてる
 - 2) 要員を教育する

Y'sラーニング株式会社

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。
 ※目次内容はご要望によりカスタマイズいたします。
 お問い合わせ：<http://yslearning.com>/またはukishima@yslearning.com

