

早わかり部門の仕事シリーズ「お客様相談室」

**部門の広範囲な業務を短時間で学び、
知りたいときに必要な業務内容をすぐに引き出せるよう部門別で学習します。**

顧客満足（CS）の推進を担う「お客様相談室」の機能と役割を学びます。

<本コースのねらい>

- 短時間でお客様相談室の仕事全体を把握し、業務に対する不安を取り除きます。
- マニュアルとして活用することで、正しい仕事のやり方を手軽に確認できます。
- お客様相談室の実務を業務内容に沿って理解できます。

<カリキュラム>

学習のガイダンスと学習資料集

第1章 お客様相談室とは

第2章 お客様対応

第3章 苦情対応

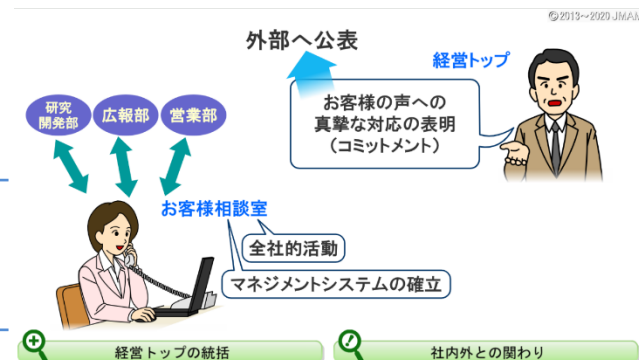
第4章 お客様対応における危機管理

第5章 お客様情報の管理とシステム化

第6章 苦情対応マネジメントシステムの構築

第7章 お客様対応機能の向上

第8章 お客様相談室に必要な知識



<概要>

受講対象者	●お客様相談室（コールセンター）に異動前後のビジネスパーソン、新入社員
監修	●公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP アイキャップ）
仕様	●想定学習時間：1時間 ●最短実行時間：41分 ●テスト数：1（全10問、ランダム出題）