

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）主催

Eメール文書作成研修〈実務者編〉

日 時：2024年4月24日（水） 10:00～16:30

会 場：TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール

Eメール作成の基本を確認し、お客さまの気持ちを読み取ることができるようになることを目指します。お詫びが必要な場合、どのようなポイントを押さえたらいかがを学び、実践できるよう、実践ワークを中心に実施します。

本研修では、3～4人一組でグループディスカッションを行いますので、ご承知おきください。

スケジュール

9:45～10:00	受付
10:00	<オリエンテーション> <ul style="list-style-type: none">・ 講師紹介・ 研修の目的と狙い、スケジュール説明
昼食 (12:00～ 13:00)	<ul style="list-style-type: none">◇ お客さま満足の考え方<ul style="list-style-type: none">➢ 企業イメージとお客さまの期待値のバランス➢ 不満足を生む「ギャップ」➢ 物理的ニーズと心理的ニーズ◇ お客さまの気持ちを読み取る<ul style="list-style-type: none">➢ 事例検討(ワーク)◇ Eメールの構成と作成のポイント<ul style="list-style-type: none">➢ 伝えたいことが伝わる文章◇ お詫びメールの作成のポイント<ul style="list-style-type: none">➢ 全体の構成➢ お詫びメールのポイント◇ 実践ワーク<ul style="list-style-type: none">➢ 事例を用いて、お客さまから届いたメールについて考える➢ 「返信メールチェック表」を活用し、お客さまの心理やニーズ、適切な対応について考える◇ まとめ<ul style="list-style-type: none">➢ 本日の研修で学んだこと、理解したことを振り返り、まとめる➢ 質疑応答
16:30	閉講

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

◆実施概要

◆日 時	2024年4月24日(水) 10:00~16:30
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR南新宿ビル4階)
◆対 象	お客さま対応(Eメール)実務担当者 ※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
◆定 員	30名<最少催行人数 15名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	4月12日(金) お申し込み順、定員に達し次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は 25,300 円、未加入企業の方は 34,100 円 (正会員の関連企業は未加入企業扱い。) ※受講料は資料代、昼食代(お茶付き)、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・ お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ ご請求書は 4月24日(水)頃より郵送いたします。5月10日(金)までに届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・ 4月23日(火)以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、5月末日までをお願いいたします。 ・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。

講師紹介



石井 ふじみ(いしい ふじみ) 株式会社ゼンパーソナルプラス 講師

NEC 日本電気株式会社に入社以降、長きに渡りコールセンター業界に携わる。2006年より研修講師としてのキャリアをスタートし、コールセンターで培ったセンター運営や人材育成の経験を活かし、さまざまな研修カリキュラムを開発・実施している。

特に顧客心理を取り入れた、クレームを未然に防ぐテレコミュニケーション研修に定評がある。受講生個々の特性に合わせた指導と、全員を巻き込みつつ一体感のある研修が高い評判を呼んでいる。

研修講師以外にも電話対応診断も実施しており、顧客・企業・対応者それぞれの視点を考慮した納得感のある診断を信条としている。日本電信電話ユーザ協会でも実施している、電話対応技能検定(もしも検定)の指導者・試験官でもある。

《主な研修実績》

テレコミュニケーション/ビジネスマナー/クレーム対応/CS向上/部下育成担当者向け(OJT)/コールセンター概論/モニタリング/フィードバック/コミュニケーション力向上/社内講師育成/リアルタイムモニタリング&ナビゲーション その他多数