

ヒューリット経営士養成講座「サポートとクレーム対応」

2015. 12. 28

講座名	「サポートとクレーム対応」-アフターサービスの理解と クレームを顧客満足に変える組織づくり-			
分類	知識/技能	必須/選択	単位	前提講座/前提知識
	知識	必須	1	2.2.1. レファレンスの知識 2.2.2. IT系の専門分野の知識
講座の目標	ユーザー・サポート(アフター・サービス)の組織における位置付けと重要性、顧客の特性とその対応に関する基礎理解。			
講座内容	ユーザー・サポート(アフター・サービス)の様々な形態の理解。クレームの防止。クレーム対応の実際とフィードバック。クレームを顧客満足に変える組織作り。			
カリキュラム (予告なく変更 する場合があります)	<ol style="list-style-type: none"> 1. アフター・サービスをバリューチェーンに組み入れる。 -安全カミソリは替え刃で儲ける- 2. ホームページ、製品、パッケージ、取扱説明書に記載すべきこと。 -クレームになる前にできることがある- 3. クレーム対応の実際とフィードバック -クレーム発生のメカニズムを知る- 4. クレームを顧客満足に変える組織作り 			
修了条件	<ul style="list-style-type: none"> ・講座の受講・・・昼食休憩時間(12:00~13:00予定)を除く6時間の内、4時間以上の受講 ・課題(計3課題)の内、2課題以上の提出 			