

CS向上施策

企業の第一印象を改善し、「お客様満足度」を向上します

「CS向上施策」の為、カスタマーサポートの品質向上を支援いたします。
「企業の第一印象を決める」のは電話対応です。印象を上げる事で
「見えないお客様」に迅速で的確な対応を行うことで顧客対応の「質」を向上します。

活用例

- ・個々のスタッフのスキルを把握でき、センター全体の現状を理解することが出来た。
- ・スタッフへの個別指導を実施でき、モチベーション管理もでき、遅刻欠勤の抑制につながった
- ・スクリプトや商品サービスの見直しが出来、注文が増え売上も上がった。

主な機能

- ・モニタリング調査：20~25項目の調査項目で実態を調査いたします。
- ・ミステリーコール：競合他社に向け調査を実施し報告いたします。
- ・フィードバック：調査結果を個別にフィードバックし、改善に導きます。
- ・電話対応研修：基本マナーを学び、ロールプレイングを活用した実践型研修を行います。



効果

トーク・会話分析により現状確認、
今後のPDCA継続実施



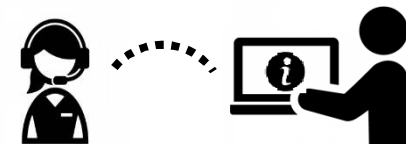
「お客様満足度」の高い対応を
意識することが出来る

お客様のニーズを捉えた
「本来ご意見」を伺うことが出来る



ご意見を取り入れた新たな
商品（サービス）開発

コミュニケーション力の向上で、
スムーズにお客様を誘導出来る



お客様の心情理解が出来
新たな注文・売上拡大に貢献

CS向上施策を実践することで、売上拡大につながります！！