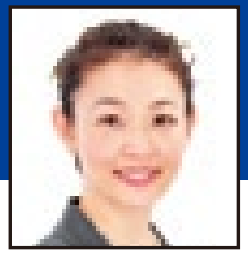
実践！アウトバウンド講座



アウトバウンドの成果を最大化する

アウトバウンドで実績を上げるためにもっとも重要な要素となるのが、スクリプトとトレーニング。本講座では、ケーススタディをまじえて、アウトバウンドの基礎知識から実践までを学習する。体験学習を通じて、スクリプトの作成方法と、スクリプトを習得させるための1対N型ロールプレイングを学習する。

内容

[Part1]アウトバウンドに必要な要素とは
- ・アウトバウンドで成果を上げるために必要な要素

[Part2]事例紹介(獲得型アウトバウンド)
- ・立ち上げ準備～運用～結果検証

[Part3]スクリプトの作成方法
- ・成功の鍵となるスクリプトとその他のツール
- ・いきなりスクリプトを書いてはいけない！
- ・スクリプトの作成手順とそのポイント

[Part4]アウトバウンドに必要なトレーニング
- ・アウトバウンドに必要な要素とは
- ・ロールプレイングの種類とメリット、デメリット

体験学習

【体験学習①】コール基本設計書を作成する
【体験学習②】お客様の心の琴線にふれるスクリプトを作成する
【体験学習③】1対N型ロールプレイングを体験する

特典：コール基本設計書、スクリプトのテンプレートを提供します

■定員：30名　■受講料：47,250円(税込、昼食つき)

主な対象：センター管理者、マネージャー、トレーニング担当者、SVなど

講師：**石橋 由佳／古館 良子**　市場通信 コールセンター・コンサルタント