



BUSINESS COLLEGE

CERTIFICATE



BSB20211

# CERTIFICATE II IN CUSTOMER CONTACT

## カスタマーコンタクト



- ・優れたカスタマーサービス提供のためのチームワークとコミュニケーションスキルを身につける
- ・顧客に適切な情報の提供をするために、商品およびサービス知識の効果的な身につけ方を学ぶ
- ・テクノロジーや情報システム、記録管理、効果的なオンラインコミュニケーションスキルの探求をする

### 受講条件

- ・オーストラリアで Year10 以上に相当する学歴証明書必須
  - ・下記いずれかの条件を満たしている方はオンラインテストが免除となります。
  - ・IELTS 4.0 以上  
(1 科目の最低は 4.0 点)
  - ・ILSC 初級 4 以上
  - ・18 歳以上
- \*当プログラムにお申し込み前に、必ずオンラインテスト(PROLA)を受けていただく必要があります。

### プログラム期間

30 週間\*(20 時間/週)

\*24 週間就学+6 週間の休暇

### 2015 年プログラム開始日

1 月 19 日・2 月 9 日・3 月 23 日  
 4 月 13 日・5 月 4 日・5 月 25 日  
 7 月 6 日・7 月 27 日・8 月 17 日  
 9 月 7 日・10 月 19 日・11 月 9 日  
 11 月 30 日・12 月 21 日

休暇期間: 3 月 2 日-3 月 20 日  
 6 月 15 日-7 月 3 日  
 9 月 28 日-10 月 16 日  
 12 月 25 日-1 月 1 日

### プログラム費用オーストラリアドル

入学金: \$220 教材費: \$280  
 授業料: \$5800 (\$580/ユニット)  
 オプショナルインターンシップ  
 手配料: \$825

### プログラム詳細

このプログラムでは顧客との関わりがある職場への就職の準備をします。学生は効果的なコミュニケーション力、顧客のクレームへの対応の仕方、チームとしての働き方、そして顧客に適切な情報の提供をするために、商品およびサービス知識の効果的な身につけ方を学びます。また、顧客管理システムやEメール、チャットソフトウェアといったオンラインコミュニケーションソフトウェアをはじめとした顧客との連絡に用いられる主要な技術についても学びます。

プログラム修了者は、複数のコミュニケーション手段を使っての顧客対応や、データ収集や情報をまとめることができるようになり、顧客の依頼に適切に対処できることでしょう。

### オプショナルインターンシップ手配

コース内容に加え、学生はビジネスコミュニティで無償のインターンシップをすることができます。このインターンシップは就学期間時に1週間7-20時間、最低8週間\*の期間にて手配されます。職務内容は異なりますが、ビジネスにふさわしい服装が必要とされます。インターンシップの経験がコース受講中の分析やライティングに役に立つでしょう。

\*インターンシップ期間は各都市と、雇用主により異なります。

### プログラム概要

- ・顧客への対応
- ・カスタマーサービス環境での就業準備
- ・多様な情報システムの使用
- ・カスタマーサービス運営のための商品およびサービスの知識の構築
- ・職場でのコミュニケーション
- ・顧客クレーム処理
- ・顧客へのサービス提供
- ・オンラインコミュニケーション
- ・同僚との効果的な働き方

### サンプルスケジュール\*

時間	月	火	水	木・金
4:45 PM - 5:45 PM	就職活動の為のスキル 語学サポート	講義	補講	就職活動の為のスキル 語学サポート
6:00 PM - 9:00 PM			ワークショップ 講義の復習	

\*スケジュールは変更することもあります。オプションで授業時間外のインターンシップの手配も可能です。



EMPOWERING THROUGH EDUCATION

LANGUAGE SCHOOLS

COLLEGES

TEACHER TRAINING

CORPORATE TRAINING

CONTINUING EDUCATION

CANADA: VANCOUVER, TORONTO, MONTRÉAL USA: SAN FRANCISCO, NEW YORK AUSTRALIA: BRISBANE, SYDNEY INDIA: NEW DELHI

CRICOS code 02137M ILSC (Brisbane) PTY LTD trading as ILSC-Sydney and ILSC-Brisbane RTO Number 31564

© Copyright 2015

WWW.ILSC.COM

## 各ユニット詳細

### CONDUCT CUSTOMER CONTACT

顧客に効果的に対応する際に必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。このユニットの適性として、多様なコミュニケーション手法を通して広範囲に渡る顧客からの問い合わせに対応する能力が必要です。組織、法令、規制上の順守が求められると同時に、顧客およびビジネスニーズに合った対応をする能力が必要です。

### PREPARE FOR WORK IN A CUSTOMER CONTACT ENVIRONMENT

カスタマーサービス業務に携わる際に必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。適性として、カスタマーサービス業務および必要な要件を理解する能力が必要です。

### USE MULTIPLE INFORMATION SYSTEMS

情報や記録を調べたり、常に最新の顧客情報を維持するための多様な情報システムの利用に必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。顧客とのやり取りと同時に、複数のウィンドウを用いる情報システムとシステムデータ保守管理の操作方法が含まれます。システムを使用して顧客からの問い合わせを分析、調査、解決する能力が求められます。システムに生じる問題を認識し、報告する基本的なトラブルシューティングスキルも必要です。

### DEVELOP PRODUCT AND SERVICE KNOWLEDGE FOR CUSTOMER CONTACT OPERATION

国内または海外へのカスタマーサービス業務における顧客対応に備え、商品およびサービスの知識向上に必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。商品およびサービスの知識は、顧客対応、情報提供、販売プロセスにおいて使用することができます。

### COMMUNICATE IN THE WORKPLACE

職場でのコミュニケーションに必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。日常的な文書対応の処理と共に情報の収集、伝達、受信の仕方を学びます。

### PROCESS CUSTOMER COMPLAINTS

公式、非公式を問わずネガティブなフィードバックや顧客クレームに対処するために必要なパフォーマンス、スキル、知識を学びます。オペレーターとして技術的なアドバイスや組織をサポートするために、商品、顧客サービスシステム、組織のポリシーといった適切な知識を用いた自己裁量で慎重に判断をする力を身につけます。

### DELIVER A SERVICE TO CUSTOMERS

あらゆる側面において、基本的な顧客サービスを提供する際に求められるパフォーマンス、スキル、知識を学びます。顧客との関係構築、顧客ニーズの特定、サービスおよび商品提供、顧客のフィードバック処理を含みます。

### COMMUNICATE ELECTRONICALLY

Eメールの送受信、チャットルーム、社内ネットワーク、インスタントメッセージを使用したオンラインコミュニケーションに求められるパフォーマンス、スキル、知識を学びます。

### WORK EFFECTIVELY WITH OTHERS

グループ環境で働く際に求められるパフォーマンス、スキル、知識を学びます。チームへの献身や協調の促進、メンバー間の支援、問題や対立への効果的な対処が含まれます。

## COURSE RESOURCES

Online Course Resource Library は役に立つリンクと情報を提供します。コースユニットまたはトピックごとに検索ができ、学習がしやすくなります。

Online Learning Management System (LMS)では、全てのクラスの課題、ワークブック、授業をサポートする参考文献のダウンロードが可能です。テストや課題の結果は学生ファイルに掲示されます。学生はLMSを通してクラスメイトやトレーナーへの質問や連絡などに利用できます。

## 補講授業

### TUTORIAL ASSESSMENT SUPPORT

学生は、学習や評価に対しての質問がある際には、アカデミックスタッフとの面談の機会があります。学生の授業や自習を補う助けとなります。

### EMPLOYABILITY AND LITERACY SKILLS

ビジネスおよびプロフェッショナルなワークライフに必要なコミュニケーション力、対人スキルや言語スキルを学びます。ミーティング術、ビジネスレター作成、交渉術、プレゼンテーション手法を学びます。スピーキングプログラムとして自信を持って話す、フォーマルもしくはインフォーマルな状況でいかに自身のアイデアを提供するかを学びます。学生の関心や経歴に注目して、学生中心の授業が展開されます。