

CS研修

【目的】

1. CSとはなにか、自らの顧客を知り、顧客との関係向上を考える
2. ヒューマンスキルを中心にした顧客満足の構築に必要なマインドとスキルを、ワークを通じて体得する

【対象】

- 業種・職種、階層・役職を問わずすべてのビジネスパーソンの方
- CSの理念を社員一人ひとりに落とし込みたい企業

【プログラム案】

時間	内容	進め方
0 : 00	■ オリエンテーション ・研修の目的と流れ	講義
適宜休憩	■ CS（顧客満足度）とは何か ・企業の目的とCS ・CSを構成する要素を知る ・CSの特性	講義 ディスカッション
昼休憩	■ ヒューマンスキル面におけるCS ・ホスピタリティとは？ ・ホスピタリティを体現する「マインド」と「スキル」	講義
適宜休憩	■ ホスピタリティマインド～“志”を持つ ・お客様がどのような状態であることをめざすか ・そのために自分が責任を持つことはなにか ・お客様に喜びや感動を与えるホスピタリティとは ・ワーク	講義 パーソナルワーク ディスカッション
適宜休憩	■ ホスピタリティスキル ①「気づき」のアンテナを立てる ・相手を良く知る／興味を持つ ・ワーク ・ワーク ②想像力と発想力で「考える」 ・お客様視点で考える ・ワーク ③「行動・表現」でコミュニケーション ・表情、立居振る舞い、言葉づかい、話し方 ・クレーム対応 ～ロールプレイングで表現力を鍛える	ペアワーク
7 : 00	■ 質疑応答・まとめ	ロールプレイング ディスカッション