

顧客満足(CS)基礎研修

有限会社 SONORI
中川裕美子

所要時間	2時間 *アレンジ可能	開催場所	* ご相談	定員	1クラス 20名様程
ご対象	顧客満足(CS)における知識・スキルを習得・体得したい方				
ねらい	1・顧客満足(CS)における意識を醸成する。 2・顧客満足(CS)における基礎知識、基本スキルを習得・体得する。 3・顧客満足(CS)における実践的スキルを磨き、職場で活かすことができるようになる。				

所要時間	テーマ および 内容	主な形式
5分	◇ オリエンテーション 1・あいさつ 2・研修の概要説明	説明
20分	I・顧客満足(CS)の基礎知識 1・顧客満足(CS)とは (顧客とは、顧客の種類、顧客満足の意味 等) 2・顧客がもつ5つの心理とは 3・顧客満足(CS)とビジネスの関係	講義 ペアワーク 代表者発表 講評
30分	II・顧客満足(CS)の基本スキル 1・業務の振り返り 2・顧客満足とビジネスコミュニケーションの関係 3・求められるコミュニケーションスキル (表情、態度、立ち居振る舞い、身だしなみ、声の出し方、言葉づかい、言葉選び 等)	講義 セルフワーク ペアワーク 全体トレーニング 代表者発表 講評
60分 (1時間)	III・顧客満足(CS)の実践スキル 1・事例研究・演習 A:社内顧客とのコミュニケーション 2・事例研究・演習 B:社外顧客とのコミュニケーション	講義 グループワーク ペアワーク 代表者発表 講評
5分	◇ まとめ 1・全体の振り返り 2・質疑応答・感想 3・あいさつ	講義 意見交換、代表者発表 講評

* 休憩適宜(概ね1回:10分程)

【備考】

- ・ 日程、開催場所、クラス数、クラス人数、カリキュラム詳細等は、アレンジが可能です。
- ・ 詳細は、お気軽にご相談願います。

以上