

# CS（顧客満足）のための 接客研修

## 【カリキュラム】

9 : 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>●オリエンテーション</li> <li>●時代変革とサービス価値</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*研修を始めるにあたって</li> <li>*今私たちに求められている               <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスマインドとスキル</li> <li>・満足と感動を提供する</li> <li>・分かっているけど何故できないのだろうか？</li> <li>・意欲と共感性に欠ける人は</li> <li>・サービスを表現できない</li> </ul> </li> </ul>
12 : 00	<ul style="list-style-type: none"> <li>●対人傾向診断</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*コミュニケーション能力診断               <ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的対人コミュニケーション能力を自己診断</li> </ul> </li> </ul>
13 : 00	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マナー・エチケット レベル度テスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*自分のマナー・エチケットの知識度・習熟度をチェック</li> </ul>
16 : 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>●対人関係の基本</li> <li>●表現の原則と積極傾聴</li> <li>●サービス応対向上 トレーニング</li> <li>●まとめ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*基本の振返りと日常応対の 態度実習               <ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶   ・態度</li> <li>・表情   ・電話応対</li> </ul> </li> <li>*感じよく、分かりやすく、正確に</li> <li>*人と接するときの心構え</li> <li>*より良い応対のための演習               <ul style="list-style-type: none"> <li>・あなたの態度と一言が顧客の期待に応える</li> </ul> </li> <li>*顧客に不安、不満またはクレームを得たケース               <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場事例研究</li> <li>・より良い応対をめざした グループロールプレイング</li> </ul> </li> <li>*自己開発への指針</li> <li>・行動開発計画書記入・提出</li> </ul>