

プログラム案 CS（顧客満足）の基本

本プログラムのねらい

- 受講者参加型のリラックスした雰囲気の中で、最新の知識を楽しく学びます。
- 最新のCSの本質を理解し、実践力を身につけます。
- さまざまな種類のお客さまに対する、対応能力を向上させます。
- チームおよび自分自身の担当業務の中で課題を見つけ、改善活動ができるようになります。

◎事前課題：

スケジュール

時間	一日目	二日目
9:00	★オリエンテーション 1. CS（顧客満足）の本質 ○時代の変遷と取り巻く環境の変化 ○CSの価値と重要性 10:00 ○お客さまが求めているものは何か [チーム討議]	★1日目の振り返り、2日目の紹介 6. 事例研究-3 ○ビデオ学習（後半） *「解決策の発見」 [グループ討議]
	2. これからのCS ○新しいサービス活動の基本 ○私のお客さまは誰か ○ベンチマーキングとプロセス改革 [チーム討議]	7. クレームの研究 ○クレームの本質 ○クレームへの対応 *クレームと対応策の研究 [チーム討議]
12:00	*****【 昼 食 】*****	*****【 昼 食 】*****
13:00	3. 事例研究-1 ○日米の事例紹介 4. CS型コミュニケーション ○「傾聴」「質問」「確認」「説明」 *「傾聴」と「確認」ゲーム *「質問」ゲーム [演習]	8. CS向上のための改善策（チーム） *課題の抽出 *重要性と緊急性の分析 *改善計画の立案 [チーム討議]
15:00	5. 事例研究-2 ○ビデオ学習（前半） [グループ討議] *「問題点、課題の発見」	9. CS向上のための改善策（個人） *個人としての改善計画の立案 [個人演習]
17:00	★1日のまとめ、Q&A	★Q&A、研修のまとめ 17:00 頃終了

*進行状況により、スケジュールを変更することがあります。