

研修名	業績向上のためのCS
-----	------------

研修の目的	お客様満足の上昇が如何に売上げ向上に通じるかを再確認する。また自社の現状を分析し、今後のCS向上活動計画を作成する
-------	---

研修の概要	<ul style="list-style-type: none"> ① CSの基本的な考え方と自社における位置づけを明確にする ② 現場におけるCS分析の実施方法と施策作成の方法 ③ 顧客情報の収集とその活用方法
-------	--

研修の内容とタイムスケジュール			
時間	研修項目及び内容		備考
10:00	1. オリエンテーション ・研修の目的と進め方 ・自己紹介	・本日の研修の目的と心構えについて話を進める。自己紹介を行うことで参画意識を高める。	自己紹介シート
11:00	2. CSの再確認 ・CSとは何か ・顧客満足向上への挑戦 ・現状の掴み方と分析方法	・顧客満足が如何に業績に直結しているかを理解する。またCS向上のポイントを理解し、自社に合ったCS向上活動ができるようにしていく。	テキスト資料
13:00	3. グループ討議 「顧客満足における問題点と解決の方向性」 討議→グループ間の意見交換 →討議→発表→採決→講義	・自社においてCS向上を阻害しているものは何かを明確にする。またその解決の方向性を探ることを通して、現場で実施できる具体的な施策について検討していく。	模造紙
15:00	4. 顧客情報の収集と活用 ・お客様の声をどう掴むか ・従業員のCSに対する姿勢 ・顧客情報の優先順位 ・事例研究 「他社の事例に学ぶ」	・自己満足なCS向上計画を作成しないように、顧客の状況を理解する。特にお客様が自社に求めている真実を探るための手段について理解を進める。他者事例の研究を通して、自社のCSのあり方を検証する。	事前調査資料 テキスト
16:00	5. 第三者が見た自社の評価 ・顧客の視点を理解する	・CS調査の視点を理解し、客観的に自社を判断する方法を理解する。CS調査の実施方法を修得する。	CSチェックシート
17:00	6. まとめ 「CSの上限を決める」	・CSの本質を再確認し、効果的な施策が打てるようにする。	テキスト
17:30			
18:00	閉講		

※備考

1. 一回の講座は24名までで設定いたします。
2. 店舗を運営されている企業においては、事前覆面調査を実施します。

研修名	接客対応ベーシック
-----	-----------

研修の目的	接客対応の基本を修得することにより、接客場面においてお客様に不満を与えない行動が取れるようにする
-------	--

研修の概要	<ul style="list-style-type: none"> ① 接客対応における基本的な心構え、態度、行動を学ぶ ② 接客の流れと、販売スタッフの役割の再確認 ③ お客様との接点を如何に向上させるかを、具体的に考える
-------	--

研修の内容とタイムスケジュール			
時間	研修項目及び内容	備考	
10:00	1. オリエンテーション ・研修の目的と進め方 ・自己紹介	本日の研修の目的と心構えについて話を進める。自己紹介を行うことで参画意識を高める。	自己紹介シート
11:00	2. 接客対応の基本的な心構え ・店舗の顔としての心構え ・七大接客用語の活用 ・挨拶と笑顔の効用	・接客対応に対する意識を高める。特に接客がお客様に与えるインパクトについて、基本行動を中心に理解していく。基本の充実が如何に重要かを修得する。	テキスト
13:00	3. グループ討議 「お客様対応における私たちの役割は何か」 ～具体的な行動レベルで考える 討議→発表→コメント交換	・自分たちの立場だけではなく、お客様の視点で自分たちの役割を考える。特に日々の具体的な店舗での動きについても考える。グループ間のコメント交換の中で、異なる意見も聞きさらなる気づきを促進する。	模造紙 もしくはパソコン
15:00	4. 販売員に求められる能力 ・販売技術 ・商品知識	・「2・3」の講義と討議のまとめとして、販売員として求められる能力について考える。特に現状では何が強みで、何が不足しているかを自己判断していく。	テキスト
16:00	5. 接客対応の流れ ・待機の意味と行動 ・アプローチの重要性と実施方法 ・商品説明と話の聞き方 ・クロージングのタイミングとポイント ・再来店への工夫	・接客の流れをまずは理解する。それぞれの流れのポイントを講義と実技を交え修得していく。特にお客様の視線で見ると、自分自身の行動がどの様に写るかを理解する。	実習シート VTR
17:30	6. まとめ 「一期一会の意味と行動」	・一日の振り返りとお客様が買い物をする時に望んでいることを理解する。	テキスト
18:00	閉講		

※備考

1. 一回の講座は20名までで設定いたします。
2. VTRは当方で用意しますが、モニターの準備は御社でお願いします。
3. 模造紙8枚、赤と黒のマジックを各4本ご用意願います。

研修名	接客対応ブラッシュアップ
-----	--------------

研修の目的	より実践的な接客における対応の仕方を修得することにより、高い顧客満足を生み出す対応力を修得する
-------	---

研修の概要	<ul style="list-style-type: none"> ① 店舗形態別の接客対応を修得する ② クレーム対応の考え方とケース別対応力の修得 ③ 様々な場面別の接客対応力の向上
-------	---

研修の内容とタイムスケジュール		
時間	研修項目及び内容	備考
10:00	1. オリエンテーション ・研修の目的と進め方 ・自己紹介	・本日の研修の目的と心構えについて話を進める。自己紹介を行うことで参画意識を高める。 自己紹介シート
11:00	2. お客様満足と店舗運営 ・お客様の期待の段階を知る ・お客様との良好な人間関係 ・アピールポイントの見せ方、出し方	・CSの本質を再確認する。特にサービス全般が店側の都合で設定されがちな現状を理解する。また如何にお客様に自店のアピールポイントをすれば良いかを修得する。 テキスト CSチェック票
13:00	3. 販売形態別接客対応 ・セルフ中心の場合 ・コンサルティング中心の場合	・店舗が実施している販売形態の違いに応じた接客対応について考える。ケーススタディでは、今まで自分が行ってきた対応を振り返ると同時に接客の難しさ、状況判断の大切さを修得する。 接客対応ケースシート
14:00	・ケーススタディ 個人で考える	
15:00	4. クレーム対応の基本 ・何が琴線にふれるか ・クレームを好感に変える ・ケーススタディ グループで答えを探る	・クレームに対する考え方と対応を整理する。特にクレーム発生後の対応が、自店のファン作りに及ぼす影響について理解する。クレームのケーススタディを通して、日頃の対応を振り返り、強化する。 テキスト ケーススタディシート
16:00	5. ケース別対応の強化 ・お客様のタイプ別対応 ・各タッチポイント別対応 ・お客様の期待と対応	・接客場面を設定してそれぞれの対応を考えていく。特にお客様の視点に立った対応の善し悪しについて理解する。 テキスト
17:30	6. まとめ 「感動の接客とは何か」	・何がお客様に感動を与えるのかを、講師よりのコメントで理解を深める テキスト
18:00	閉講	

※備考

2. 一回の講座は20名までで設定いたします。
3. 事前に御社の接客対応に対する考え方や現状をリサーチさせていただきます。