

ホスピタリティ(もてなす心)と顧客ロイヤリティ

◆ 研修の概要

【内 容】 企業は顧客満足(CS)を意識して経営をしています。ただ、経営者層だけが意識すればいいというわけではなく、全社員が顧客満足の意識を持って顧客対応をしていかなければなりません。この研修では、身近な所に目を向け、自分でできる顧客満足を考え、行動に移していく気持ちを育てる内容になっています。

【到達目標】 身近な例から顧客満足を考え、行動計画を立て実行に移すPDCAサイクルを回すコツを習得する

【対象者】 営業担当者、全従業員
最適人数:20名

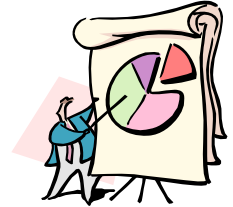
【コース日程】 1日間

【金 額】 **講師費用、テキスト費用等**
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

◆ 候補講師

御社のご要望にあった数多くの研修実績と好評をいただいた専門家を講師としてアサインします。

メイン講師 1名



◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
1日目	事例紹介	体験談 「あなたの周りの有名店」	<ul style="list-style-type: none"> 好きな店／二度と行かない店の違い 口コミの怖さを知ろう
		「真実の瞬間」	<ul style="list-style-type: none"> 「真実の瞬間※」ってなあに？(SASの事例より)
		「身の回りの生き生きしている人」	<ul style="list-style-type: none"> 「頑張る！」が「出来た！」に変わるとき 自分の得意分野を活かす
	演習	気持ちしだいでこんなにも変わる	<ul style="list-style-type: none"> 生活時間表をつくる 捉え方で違う時間感覚
		落ち込んだとき、ほかの人はどうしているんだろう...	<ul style="list-style-type: none"> 気になる他の人の解消法 解消法を取り入れてストレスに強くなろう！ 聞き上手になろう！
		自分ができる「真実の瞬間」	<ul style="list-style-type: none"> 自分の周りにある「真実の瞬間」を探してみよう！ 自分が出る「真実の瞬間」！！ あなたの仕事は周りの人を幸せにする
		新しいことを始めてみよう	<ul style="list-style-type: none"> 出来そうで出来なかった「きっかけ」作り ～自分棚卸し～ 「できる」をイメージしよう

※出典:ヤンカールソン(著)、堤 猶二(翻訳)『真実の瞬間—SAS(スカンジナビア航空)のサービス戦略はなぜ成功したか』(ダイヤモンド社 1990年3月発行)より。

◆ 実績

- 2008年 大手情報通信事業 コールセンタ様 応対基礎研修
- 2006年6月 大手通信事業者様 CS向上研修

◆ その他のメニュー

- 管理者のための現場力強化研修
現場力のある企業を例に、現場力向上のための視点や習慣、環境の作り方を自分たちで考え、発表し、そこで得た知識を現場に持ち帰る受講者主体型研修。
- マーケティング基礎研修
マーケティングの理論を通して企業経営に必要な市場に対する考え方やアプローチ法を習得する。

◆ お問い合わせ

株式会社ポルテ TEL:03-5651-5422

URL : <http://www.prt.co.jp/> MAIL : lec@prt.co.jp

研修担当 : 高橋、関谷、仲井