

E002

お客様の満足を最大限に！ プロのおもてなし 接客マナー講座



技能
応用力
の強化

開催日 平成30年 8月30日(木)
時間 9:30～16:15 (休憩45分)
研修期間 1日間
研修時間 6時間
受講料 6,480円(税込) / 1名様

業 種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	
卸・小売	●	中堅社員	●
情報通信	●	管理・監督者	●
サービス	●	経営者・経営幹部	

研修のねらい

お客様への対応でお困りのことはないですか？この研修では「おもてなし」の心をもち、ワンランクアップの接客を身に付けていただきます。さらにロールプレイングを行い具体的にお客様との対応を身につけることで、現場でお客様とのコミュニケーションに自信を持ち、顧客満足もアップできるようになっていただきます。

内容・カリキュラム

- 「おもてなし」とは？
 - 「サービスとホスピタリティ・ホスピタリティとおもてなし」を理解する
 - 「顧客」と「個客」を意識する
 - 「顧客満足」と「顧客ロイヤリティ」の関係を理解する
- 接客トレーニング
 - 第一印象の重要性
 - 外見チェック！
 - 所作について考える
- コミュニケーション
 - 感受性を高める
 - ことばのテクニック
 - お客様のタイプを知る
 - クレーム対応
 - 無理難題な要求の対応



E003

～苦情対応の正しい手順を学ぶ～ あなたも出来る！クレーム対応力講座



技能
応用力
の強化

開催日 平成30年 9月25日(火)
時間 9:30～16:15 (休憩45分)
研修期間 1日間
研修時間 6時間
受講料 6,480円(税込) / 1名様

業 種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	
卸・小売	●	中堅社員	●
情報通信	●	管理・監督者	●
サービス	●	経営者・経営幹部	

研修のねらい

この研修ではクレーム対応の基礎から、手強いクレマーの対応まで多種多様なクレームについて対応を学んでいただきます。また個人として組織として必要なことや大切なことを学び、あわてることなく毅然と対応ができるようになっていただきます。

内容・カリキュラム

- クレーム対応力前提
 - クレームのいろいろ～これまで受けたクレームを共有～
 - 難しくなっているクレームの現状
- クレーム対応の基本ステップ
 - 「謝罪」と「お詫び」の違い
 - クレーム対応のステップを身につける
 - お客様の心情を理解する
- クレーム対応力
 - 個人としてのクレーム対応力
 - お客様に対応する際に大切なこと
 - 「ことばの表現」「落ち着いた対応」「業務知識」
 - 組織としてのクレーム対応力
 - 組織として対応する際に大切なこと
 - 「対応のプロセス」「連携」「再発・未然防止」
- こんな時どうする？
 - クレーム対応
 - グループに分かれてロールプレイング