

CS向上は相手の期待の把握から

顧客満足度向上のための 組織マネジメント

☆こんな方におすすめします！

- ▶お客様と直接関わる部署へ異動になった
- ▶対応の仕方が不十分でお客様からクレームがあった
- ▶顧客満足度向上に向けた職場内連携の取り方が知りたい

受講料/人
3,300円
(税込)

☆コースのねらい

顧客サービスは顧客との接点をもつ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要である。また、顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り適切に対応していくことが求められる。様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得する。

コース番号	S-15
日 程	2月5日(木)
推奨対象者	中堅層 ※事業主からの指示を受けた在職者の方に限ります。
会 場	ポリテクセンター兵庫 尼崎市武庫豊町3-1-50
時間・定員	時間：9：30～16：30（6時間） 定員：15名（最小遂行人数6名）
申込締切	1月22日(木)

講 師

水越 聡子(みずこし さとこ) 氏
株式会社インタープロス

(講師プロフィール)

キャリアコンサルタントの資格を活かしたキャリアカウンセラーとして活躍。企業研修では接客接客トレーニング、若手社員育成研修と、組織内コミュニケーションを重視した仕事の姿勢確立で好評を得ている。

(講師から一言)

顧客満足、相手の期待を知ることから始め、期待に沿った適切な表現・行動を具体的に習得します。ロールプレイで対応シミュレーションし、実践的に学びます。日頃、外部の方との接触がない方々も、職場でのコミュニケーションの取り方のひとつとして振り返りに役立てていただけます。

主な内容

- ◆顧客満足度(Customer Satisfaction)と従業員満足度(Employee Satisfaction)
 - 1 E Sの向上とC Sの発揮
 - 2 生産性向上の従業員の個々の力の強化【演習あり】
- ◆顧客満足度向上へのアプローチ
 - 1 お客様との接点でC Sを見直す【演習あり】
 - 2 会話で社のクオリティ表現【演習あり】
 - 3 顧客ニーズをつかむ傾聴とプレゼンテーション【演習あり】
- ◆全社的なマネジメント
 - 1 C S強化のための社内の取り決めと見直し【演習あり】
 - 2 対社内顧客との衝突をなくし、ベクトルを合わせる【演習あり】

※状況に合わせて内容を変更する場合がございます。

－申込方法－ 必要事項をご記入の上、メール：hyogo-seisan@jeed.go.jp または FAX：06-6431-7285 までお送りください。

主催：独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構兵庫支部
ポリテクセンター兵庫 生産性センター業務課

お問い合わせ/TEL：06-6431-8205 E-Mail：hyogo-seisan@jeed.go.jp

