

CS（顧客満足）研修

顧客満足（CS）と顧客サービス（CS）の理解促進と問題意識の啓発を図り、お客様の満足度を最大化する組織体制の構築を目指すコースです。

【研修のねらい】

- ①CSの基本理念を学び、サービスに対する問題意識の啓発を図る
- ②顧客対応の基本能力であるコミュニケーションスキル（特に傾聴力）の向上を目指す

【期 間】2日間

【研修内容】

1日目	CSに関する基本概念の理解と問題意識啓発	<講義> CSの概念とサービスの分類 <課題討議> お客様から求められるサービス <講義> 問題意識と顧客の価値のヒエラルキー
2日目	コミュニケーションスキルの体得と職場への応用	<実習> ベストプラクティスと傾聴 <課題討議> 各部門の現状 <講義> 苦情に対する三つの姿勢 <課題討議> 研修成果の職場での活用