



【CS(顧客満足)向上講座】CSマインド・コミュニケーション研修

～ “できる” “あたり前” から「選ばれる企業」へのブランド力 アップへ！！ ～

日時

平成22年12月17日(金) 13:30～17:30 (開場 13:00)

場所

株式会社 海邦総研 研修室
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】

講師

安田 ひろみ (弊社 人材開発部 研修インストラクター)

セミナーのねらい

顧客ニーズや企業に対する期待も多様化している現在、CS(お客様満足)の向上は、業務の最優先課題のひとつではないでしょうか。

本セミナーでは、“お客様満足とは何か”を消費者視点で問い直し、お客様満足向上のために『**自社および自己の果たす役割と行動の棚卸し**』をいたします。また、CSのポイントを理解したうえで、『クレーム』に対する心がまえから、共感の「聴く(訊く)」スキルなどロールプレイングやケーススタディをまじえながら実践的に習得していただきます。

お客様一人ひとりにあった対応(One to One サービス)をご提供でき、企業で働く社員の皆さまが元気で楽しく仕事に取り組む“きっかけ作り”のお手伝いをいたします！

◆ 本セミナーは、このような方におすすめです！！

- ビジネスマナーの基本を押さえ、好感度アップをめざす方
- お客様と接する機会の多い方
- 自分なりに臨機応変な対応力を身につけたい方
- 社内コミュニケーションを高めたいと考えている方 など

※ 性別・年齢・職種を問わずご参加いただける内容です

セミナープログラム

◆ オリエンテーション

・セミナーのねらい・留意点

1. CS(お客様満足)とは 【グループワーク】

- (1) 私がお客様であれば何を望みますか
- (2) 今までに受けた「最高のおもてなし」とは
- (3) CSから新CS(顧客共感)&CD(顧客感動)の時代へ

2. お客様満足(CS)のポイント 【演習・グループワーク】

- (1) お客様の事前期待と5つの顧客心理
- (2) CSチェックリストの作成
- (3) お客様満足を高めるコミュニケーション力
 - ① お客様の声を聴く・訊く・利く
 - ② 声かけのスキル
 - ・ 4つのタイプ(自分自身とお客様のタイプを知る)

③ 承認3つのメッセージ

・ Iメッセージ、Youメッセージ、Weメッセージ

④ お客様のタイプ別アプローチ

3. クレームから学ぶ 【演習・ケーススタディ】

- (1) そもそもクレームとは何か？
- (2) お客様のあたり前 ⇄ 自社のあたり前
- (3) クレーム対応の4つのポイント

4. CSを成功させる個々の対応力アップ 【個人ワーク】

・コミュニケーション能力との問題意識の磨き方
・自己および自社の「CS行動宣言」(レポート作成)

5. まとめ&質疑応答

【あたり前→満足→感動】のレベルをめざして

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

あなたの未来をぐ〜っとサポート！



海邦総研
Kaiho Research Institute, Ltd.

講師紹介

安田 ひろみ (やすだ ひろみ)

97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当
 99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務
 05年 株式会社海邦総研 入社(人材開発部 研修インストラクター)
 新入社員研修、社員研修、接客マナー研修、電話対応研修、電話対応クレーム研修、
 【医療機関向け】患者応対接客研修、【人事担当者向け】労働法関係研修、年金セミナー等を担当
 【公職等】 沖縄県社会保険労務士会理事(平成15年～現在)

お申し込み方法・受講料など

【お申し込み方法】 下記セミナー受講申込書をご記入の上、FAXにてお申込みください。後日受講票と請求書をお送りします。

【受講料】 1名様につき、会員:6,300円
 非会員:8,400円(消費税込み)

- ※ 主催者、講師の諸般の都合により開催中止の場合もございます。
- ※ 当日キャンセルの受講料返金は、致しかねますのでご了承ください

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
 TEL:098-869-8732、8700 <http://www.kaiho-ri.jp/>
 申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 ***

セミナー受講申込書

お申込日 平成 年 月 日

平成22年12月17日(金) 13:30～17:30		海邦ビジネス倶楽部会員	海邦銀行お取引店舗
【CS向上講座】CSマインド・コミュニケーション研修		※〇印で囲んでください (会員 ・ 非会員)	【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入下さい		ご連絡担当者	
代表者名		お名前	
会社所在地()		部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名	所属部署名	勤務年数	
フリガナ			
フリガナ			

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

