

プログラム案 日常業務を通じたCSの実践

本プログラムのねらい

- CSの考え方を（再）確認し、顧客指向の対応について学習します。
- 日常業務のサイクルを通じて顧客満足向上へつなげる対応を考えます。
- 日頃の行動を見直すことで、CS向上の課題を発見します。

◎事前課題：

スケジュール

時間	一日目	二日目
9:00	1. CS（顧客満足）経営の重要性 ○「CSと効率」の実現 ○CSの価値と重要性 ○新しいサービス活動と営業活動の基本	★ 1日目の振り返り、2日目の紹介
10:00	2. お客さま情報管理 ○顧客情報収集の必要性 ○「顧客情報の必要項目」 ○「顧客情報の整理」 〔グループ討議〕	4. CS・提案型営業活動 ○商談のための事前準備 ○商談の開始 ○お客さまの状況／要望／ニーズの把握 ◎ロールプレイ「ニーズの把握」 ◎ロールプレイの振り返り
12:00	****【 昼 食 】****	****【 昼 食 】****
13:00	3. CS型サービス活動 ○ビジネスマナー ○お客さま対応の開始 ○情報収集と状況／ニーズの把握 ◎ ロールプレイ 「受付／情報収集」 ◎ロールプレイの振り返り 〔グループ討議〕 〔演 習〕	○提案の基本 ○演習「提案内容の作成」 ○商談の締めくくり ◎ロールプレイ「提案」 ◎ロールプレイの振り返り
15:00	○サービス提供時の留意点 ○お客さまサービスの締めくくり ◎ ロールプレイ 「サービス提供／締めくくり」 ◎ロールプレイの振り返り 〔演 習〕	5. クレームの研究 ○クレームの本質 ○クレームへの対応 *クレームと対応策の研究 〔チーム討議〕
17:00		★まとめ 17:00 頃終了

*進行状況により、スケジュールを変更することがあります。