

CS

C u s t o m e r
S a t i s f a c t i o n



CS研修ガイド

CS活動で意欲を高めませんか

「お客様への挨拶がきちんとできていない」「電話対応がスムーズにできない」

「クレームへの対応が下手だ」 — 従業員の顧客対応能力でお困りではありませんか？

実は、ビル総合管理会社である弊社は数年前までこのような悩みを抱えていました。

ところが、CS研修を継続的に取り入れるようになってから、

お客様から感謝のお言葉をいただくことが増え、従業員の意欲も高まりました。

そこで、私たちが出会った「CS」をより多くのお客様と共有したいと考え、

研修講座の提供という形で発信することにしました。

私たちと一緒に「CS」を体験し、新しい扉を開けてみませんか。

■CS研修の特色

育成力

基本をしっかり学べるカリキュラム

人と接した時、第一印象はわずかな時間で決まるものです。その要素の基本は、挨拶・言葉遣い・表情・態度・身だしなみ。相手に好印象を与えるには、5つの基本をしっかり身につけることが大切です。円滑なコミュニケーションは、ここから始まります。



実践力

実践で生かすための体験学習

実際の業務と同じような場面を想定して、受講者がその場面での対応を練習する「ロールプレイ体験」は即効性があります。研修後の業務に生かすために、繰り返し練習します。お客様の立場に立った体験学習で、表現力を養います。



成長力

客観的なチェックでともに成長

「そんなつもりでは無かったのに・・・」。相手の誤解を招くことはありませんか？ 特に『お客様』という立場になると敏感に感じ取ります。言葉遣い、お辞儀の仕方、笑顔、服装など自分の立ち居ふるまいを見直すチャンスです。お客様の目に映る姿の再現としてVTRなどを利用して、自分の姿を客観的にチェックします。



お奨め研修プラン

お客様対応に即効性があります。
今日から変わるための、変えるためのチャンスです。

Step1

あなたのパフォーマンスを確認します

第一印象を決める基本要素の習得が目的です。人間関係を築く基本の表現は、業種・職種に関わらずビジネスの基本ツール。座学だけではなく、ロールプレイ(役割演技演習)で動いて身につけます。参加・体験型のカリキュラムが中心なので、現場での活用が容易です。



Step2

お客様の心をとらえる電話対応

見えないお客様の気持ちを察し、言葉選びや声の大きさ、話すスピードなどに配慮しながら、確実かつ簡潔な電話対応の習得を目指します。慣れている人ほど、独特の癖があり、自分では気がついていないことが多いのです。受け手とかけ手の双方を体験すると、言葉癖や敬語の誤用、やり取りのポイントなどの課題が見えてきます。



● 第一声の印象(名乗り、復唱)

● 受け方・かけ方の基本 ● アポイントの取り方 ● 問い合わせの対応

Step3

クレームを信頼に換えるコツは？

危機管理の基本であるクレームの初期対応を学びます。「誰もができることをすること」が基本です。2次、3次と大きくなる前に適切な対応をすることで、組織を守り、お客様からの信頼を得ることにつながります。また、クレームは組織内で正確に引き継ぐことが重要です。



● クレームの初期対応 ● 陳謝の言葉 ● ケーススタディ(実際の事例から)



CS研修 主任講師メッセージ

楽しくて身になる研修に参加しませんか？

研修は、いろいろな方と一緒にできる「場」です。体験型のカリキュラムが中心ですから、「やってみる」ことが成功のカギです。「知っている」ことや、している「つもり」の自分の姿は自己満足です。VTRに撮ってみると思うように出来ているとは限らないのです。恥ずかしいけれど、現状の把握から出発します。自分のための第一歩を踏み出しませんか。皆様とお会いできる機会を楽しみにしております。



講師

川崎美紀

日本女子大学卒業。1989年日本航空入社、国際線を5年乗務。2005年JALアカデミーのインストラクターとなり、2012年フリーの講師へ、現在に至る。

川崎講師の事務所： オフィス リバー Office River

【研修実績】

大手新聞社読者サービス部門(受付/見学者案内/就職対策セミナー)、大手金融機関お客様部門(窓口/リテールセールス)、大手警備会社、不動産会社、ビルメンテナンス会社、大手百貨店、ホテル、結婚式場、高速道路会社など

※研修日程については、お客様のご希望を最優先し調整いたします。経験豊富な講師をそろえています。

どのような研修でも
対応いたします。
お気軽にご相談ください。

コミュニケーションスキルアップ研修
プレゼンテーション研修
ホスピタリティー研修
マネジメント研修
インストラクター研修
新入社員研修



Customer Satisfaction

顧客満足の

向上を目指して



朝日建物管理株式会社

<http://www.asahitemonokanri.co.jp>

〒530-0005 大阪市北区中之島2-3-18 中之島フェスティバルタワー18階

TEL.06-6203-0522 FAX.06-6203-0525

「CS研修」のお問い合わせ：TEL.06-6203-0521（営業開発グループ） **メールでのお問い合わせは、こちらから** 

-
- | | |
|--------|---|
| ■創立 | 1957年10月3日 |
| ■資本金 | 1億円 |
| ■従業員数 | 1,077人（2014年4月現在） |
| ■業務内容 | 清掃管理・安全対策・環境衛生管理・設備管理・警備・運輸／駐車場・
受付・印刷工場支援・CS研修 |
| ■主な取引先 | 株式会社朝日新聞社、株式会社朝日ビルディング、株式会社朝日プリンテック
株式会社トッパンメディアプリンテック東京、株式会社トッパンメディアプリンテック関西
トーシ・プリンティングサービス株式会社、株式会社朝日エアポートサービス
株式会社朝日カルチャーセンター、株式会社アサヒ ファシリティズ、朝日放送株式会社
大阪地区開発株式会社ほか |