



(2)ホスピタリティ・サービス研修

お客様を心から大切に思う

特徴

- お客様と良好な関係を構築するコミュニケーション、お客様にご満足いただき、会社、お店にリポートしていただく、継続的な売上をキープしていくためのための考え方やスキルを学びます。
- お客様満足、感動のサービス、お客様ロイヤリティ、サービスとホスピタリティの概念を理解。マインド向上とお客様視点の極意、お客様にご満足いただく基礎マーケティングを学びます。
- ロールプレイングで模擬体験をする、その行動結果を実践の場に活かす行動計画を立てていきます。

対象

- お客様、取引先との信頼関係をより強固なものにしたい皆様
- お客様目線で物事を考えることが求められる皆様

こんな会社にお勧め

- もっと高いレベルの「お客様視点」を持ったサービスを実現したい
- サービスの質を底上げし、お客様にご満足いただくことで、社員のモチベーションを高めたい
- お客様と接する上での課題を自ら解決し、業務改善につながる提案が、現場から出る土壌をつくりたい

お客様の声

「真の“お客様満足”を理解できた」という声をいただいております

- 将来に向かって、自身がどのようにしていけばよいか？と悩んでいたところ、この研修に出会いました。**お客様の視点に立ってのセールスという点で原点に還ることができ、本当に勉強になりました。**
- お客様重視の意味はわかっているつもりでしたが、果たして自分自身がどれほどお客様に貢献できているのかは疑問に感じておりました。今回の研修を受講して、**お客様重視の本質を実感**することができました。明日からの営業活動にプラスになりました。

項目	目的と成果	概要
Chapter 1 お客様満足とは	<ul style="list-style-type: none"> ◆現状の理解 ◆顧客・提供者互いの考え方の紹介 ◆お客様満足の共通ルール理解 	<ol style="list-style-type: none"> 1)なぜお客様満足が必要か 2)お客様満足について 3)お客様満足のポイント
Chapter 2 個人のマインドと組織のシステム	<ul style="list-style-type: none"> ◆個人と組織の両面の必要性の理解 ◆相手を知ること・自分の能力を知ることへの発見 ◆ホスピタリティの基本概念の理解 	<ol style="list-style-type: none"> 1)個人のマインドと組織のシステム 2)心に届く贈り物 3)お客様の期待に応えるための3ステップ
Chapter 3 自分の力を分析してみよう	<ul style="list-style-type: none"> ◆世の中の動きに対する自分の関心度確認 ◆自社と自分の強み及びその影響力確認 	<ol style="list-style-type: none"> 1)世の中の動きチェック 2)自社と自分の強み&弱み
Chapter 4 お客様観察力とは	<ul style="list-style-type: none"> ◆相手に関心を持つ理解 	<ol style="list-style-type: none"> 1)お客様の情報を読み取る
Chapter 5 相手を知るエクササイズ	<ul style="list-style-type: none"> ◆相手への質問のスキル ◆事実と意見の確認 ◆読み取った情報の処理のスキル 	<ol style="list-style-type: none"> 1)お客様に旅行を勧める 2)お客様に家を勧める
Chapter 6 情報発信について	<ul style="list-style-type: none"> ◆「自分主語」と「お客様主語」の理解 	<ol style="list-style-type: none"> 1)あなたの会社の強みを「お客様主語」で説明してみましょう 2)あなたの強みを「お客様主語」で説明してみましょう
Chapter 7 第一印象を上げるために	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分が周囲に与える印象の理解 	<ol style="list-style-type: none"> 1)表情・態度・言葉(声)の確認 2)伝え方のトレーニング