

## 2) ホスピタリティ・サービス [CS推進・向上、お客様満足からお客様感動へ]

### (3) ビジョン&サービス研修



お客様満足を、高め、広げる

#### 特徴

- 方向性明示と共有の重要性を理解します。まずビジョン・ミッション・バリューのつながりを学びます。
- 「ビジョナリーカンパニー」を事例として取り上げることで、深い理解を促します。結果としてスタッフ全員が、ビジョン・ミッション・バリューを意識した行動をとっていることを目指します。
- ヒューマンサービスの重要性を学びます。【自分の仕事】が他社との差と違いをつくることを理解。成果として、自分の仕事がおお客様の満足に大きな影響があることへの気づきを促します。

#### 対象

□会社の目標と個人の目標を一致させてお客様サービスを提供することが期待される皆様

こんな会社にお勧め

- 現場の社員がリーダーシップを発揮することで、現場の知識を言語化、共有し、全体のレベルアップを図りたい
- 会社と社員のビジョンを明確にし、方向性を合わせることで、サービスを向上させたい

#### お客様の声

**「ビジョンがお客様満足を創ることが理解できた」という声をいただいております**

- お客様が何を要望しているか意識して対応し、新たな発想、驚きを与える発想ができるようになりたい。そのためには、分からないことがあったら、まず自分でどうするかを考える。
- 目標を持つということは、その後の自分の行動を決定づけることが分かった。何年も先の自分をよく考えて、どうなりたいのか、はっきりイメージできるようにしたい。
- お客様が求めているものが理解できれば、もっと喜ばれ、リピートしていただける。自分ももっと遣り甲斐を感じられる。

項目	目的と成果	概要
Chapter 1 ビジョンと行動	◆ビジョンと価値観の重要性の理解	1)あなたの目標は明確ですか？ 2)3Vの実践： Vision View Victory 3)あなたの会社のVision 4)自らの機会を創り出し、最大限に活かす！ 5)正しいものの捉え方
Chapter 2 お客様満足の向上	◆ヒューマンサービスの重要性、自分の仕事の有り様が、他社との違いや差を創ることを学び、お客様満足を向上させる	1)サービスのあり方： あなたのサービス体験を聞かせてください 2)お客様満足の重要性 3)お客様にご満足いただけるサービスのありかた 4)ヒューマンサービスの体験 5)お客様目線 6)お客様を心から大切に思う ホスピタリティ・マインド 7)サービスの付加価値 ～時間軸の活用～ 8)サービスとホスピタリティ 9)顧客ロイヤリティの向上 10)心に残る、感動のサービス