

NOMA テーマ別研修 モデルプログラム例)

研修モデル プログラム名	CSマインド向上（接客販売力強化）モデルプログラム
研修のねらい (到達目標)	1. 顧客満足度を高める、CSマインドとスキルを身につけます。 2. お客様に信頼されるための基本動作について実習を行います。 3. 実際に扱う商品をテーマにロールプレイングを行い、セールストークを強化します。
研修期間	標準：1日
有効対象	販売、受付、営業、保守など接客業務に携わる方々
研修ポイント	実際に扱う商品や現場の課題にあわせて、研修内容をカスタマイズしたうえで実施します。 また、研修実施だけにとどまらず、サーベイ（事前調査や覆面調査）、コンサルティング（マニュアル作成等）と組み合わせることにより、より実践的な取り組みとすることができます。
モデルプログラム事例	
1 日 目	
<p>1. CS（顧客満足）について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足とは何か</li> <li>・好感の持てる対応と持てない対応</li> <li>・顧客の不満足を理解する</li> <li>・顧客との接点の見直しと改善</li> </ul> <p>2. CS（顧客満足）に必要な基本動作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼を得るためのステップ</li> <li>・笑顔と挨拶の重要性～印象管理</li> <li>・身だしなみ</li> <li>・立ち居振る舞い</li> </ul> <p>3. セールストーク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心をつかむ会話とはく共感力とストローク&gt;</li> <li>・伝わるセールストーク～クロスセル、プラスワンの販売</li> <li>・ロールプレイング</li> </ul>	

上記はあくまでモデルプログラムです。  
実施の内容は可能な内容であれば、ご要望に応じてカスタマイズができます。  
お気軽にご相談ください。

お問い合わせ先  
 一般社団法人日本経営協会 東京本部  
 経営開発グループ  
 TEL 03-3403-1716  
 FAX 03-3403-8417  
 E-Mail tiso@noma.or.jp