

## 狙いと目的

- CS (カスタマーサティスファクション) 向上研修では、企業におけるCS経営の意味と重要性を、具体的な実例をあげながら理解していただくとともに、今後貴社がCS向上にむけて取り組むべき課題を明確化 (具体的目標&アクションプランの作成) していただきます。

## 特徴

- CS (カスタマーサティスファクション) 向上を意識できる現場作りを目指す
- CS向上を意識できる考え方を身につける実践型研修
- 課題設定からアクションプランの設定まで繋がる研修

## 研修カリキュラム例 研修の標準時間：2～4時間

タイトル	詳細
企業経営におけるCSの考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CSの基本的な考え方</li> <li>・ CSの誤った考え方</li> <li>・ CSと企業経営の関係VRを使った活用事例</li> </ul>
CSを高める組織運営の着眼点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 【風土づくり】組織内部からサービス品質を高める</li> <li>・ 【人づくり】メンバー (スタッフ) の気づきを育てる</li> <li>・ 【仕組みづくり】見えないところを見えるようにする</li> </ul>
人を中心に据えたCS経営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ キーワードはお客様と社員の“自己実現”</li> <li>・ CS-E Sサイクル</li> <li>・ 職場目標の明確化とメンバー (スタッフ) の動機づけ</li> </ul>
CS実践・定着計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ まずは個人で検討</li> <li>・ グループ内共有化 (討議)</li> <li>・ 全体共有化 (発表)</li> </ul>

## 研修実績

多数団体様、企業様に研修を実施いただいております。

お問い合わせ先

ジャイロ総合コンサルティング株式会社

セミナー & 研修.net 

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-43-2  
TEL: 03-3808-2241 FAX:03-3808-2243  
MAIL: consult@Jairo.co.jp

<https://jairo.co.jp> <https://semi-ken.net>

<https://semi-ken.net/trainings/cs-seminar>

© Jairo Inc. 2020