

CSお客様対応力研修～気づき向上でホスピタリティを発揮する～

受講対象者 接客現場担当者・責任者

目的と狙い

- サービス従事者のお客様満足のスキルとマインドの向上によって強い現場力を培い、そのことのお客様に選ばれるチーム作りと、従業員にとって接客のしやすさ、働きやすさのサイクルを作ります。
- CSの理解を深め、マニュアル対応ではなく柔軟なホスピタリティ力の発揮の理解を深めます。基本の応対から状況に応じたホスピタリティの発揮まで段階的に習得します。
- 時代とともに変化のお客様のニーズをキャッチし自店に合った対応を考え、実践できる人材を目指します。

特徴

- ② 基本の対応マナーの理解だけではなく、様々な現場で異なるお客様の満足に向けた対応を、実例を交えながら、考察と実践の両輪で学ぶワークショップ型のカリキュラムです。
- ② お客様心理を交え、感覚ではなく論理的に接客を学ぶことで、チーム全体のお客様対応力に役立てることが出来ます。

研修カリキュラム 研修の標準時間：午前1.5時間 午後3.5時間

	タイトル	詳細
10:00-11:00	CSとは	<ul style="list-style-type: none">・ 満足と不満足の違い・ サービスとホスピタリティ・ CSとCDを生むストーリー
11:00-11:30	気づき力とは	<ul style="list-style-type: none">・ 心情推察・ サービス現場事例を用いたケーススタディ
12:30-14:30	サービス向上のための接遇トレーニング	<ul style="list-style-type: none">・ 接遇5原則とお客様対応のマインドセット・ 基本の立居振舞・TPOトレーニング・ ご案内マナー・ 基本の言葉遣い・ 応対トークの基本構成・ 電話応対間違い探し（予約承り）
14:30-16:20	ホスピタリティ向上トレーニング	<ul style="list-style-type: none">・ ホスピタリティ発揮の考察・ グループロールプレイング
16:20-	質疑応答	

研修実績

JTB旅館ホテル連合組合主催セミナー、各ホテル、旅館、大手旅行代理店、百貨店内ホテル系販売店、飲食店、国交省主催道の駅ほか

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>