

苦手も癖、自分を知り強みに変える コミュニケーション研修

「自分は一人で仕事しているので特に・・・。マニュアルに沿って仕事しているので特に・・・。パソコンでの仕事なので人と話さないし・・・。」
そういう方々に、キャリアアップできていますか？ になりたい自分になれていますか？ 他者から尊敬されていますか？ と訊くと、実はコミュニケーションが苦手だからという方がほとんどです。

仕事は多くの方々と関わりながら進み、どんな業種・職種でも、仕事を進めていく上で重要になってくるのがコミュニケーションです。
そしてコミュニケーションの取り方ひとつで、その後が大きく変わることも少なくありません。

この研修は、会話のやりとりや意思伝達を円滑化するスキルを身につけ、お客様との関係や上司一部下間の関係をより良くして頂くことを目的としています。人間関係を向上させることにより、組織への相乗効果も期待できます。

■研修の狙い

出来ていると思いがちなコミュニケーションの基本をしっかり多角的に捉えることで、意思伝達と職場環境を円滑化するスキルを身につける。自身の苦手・不得意な点に気づく。

■研修の効果

- ・顧客との関係や会社での上司・部下との関係の良好化
- ・自分と異なる思考回路を持つ相手への理解力と対応力とプレゼン力の構築
- ・自分に足りないコミュニケーションスキルを磨こうとする自発的意識の芽生え

■研修の特徴

- ・様々な形式のワークで、自らのスタイル(得意・不得意)を体感でき、改善点への気づきに繋がり易い。
- ・ワークを通じて指導が即戦力になり易い。

■対象者

新人社員、中堅社員、管理職

■カリキュラム

実践に役立つロープレをしっかり行う 6 時間カリキュラムと、短時間でポイントを学ぶ 3 時間カリキュラムを用意しております。

6 時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介（講師、参加者） 1. コミュニケーションの基本 心構え、ポイント、注意点 2. 「聞く」「聴く」「訊く」スキル 傾聴力を身に付ける 傾聴力と質問力 3 「言いたいこと」を伝える 言えない相手とは なぜ言えないのか 伝える力とステップ	14:00	4. コミュニケーションの癖を知る バーバル/ノンバーバル コミュニケーションの癖 自身に合うタイミングと使い分け 5. シチュエーション別対応力 ポイント・コツを学ぶ 必要な雑学力
13:00	————— 休憩 —————	16:00	6. 「教える」「叱る」「ほめる」 キャリアアップスキルの基本
		16:50	7. 本日の研修を振り返って ————— 終了 —————

3 時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介（講師、参加者） 1. コミュニケーションの基本 心構え、ポイント、注意点 2. 「聞く」「聴く」「訊く」スキル 傾聴力と質問力	12:00	4. シチュエーション別対応力 ポイント・コツを学ぶ 必要な雑学力
11:10	3. コミュニケーションの癖を知る バーバル/ノンバーバル コミュニケーションの癖 自身に合うタイミングと使い分け	12:50	5. 本日の研修を振り返って _____ 終了 _____

怒っていたお客さまが「また来るわ」に変わる！ CS(顧客満足)研修

一般企業だけでなく、官公庁や自治体などにとっても今や重要課題の一つであるCS(顧客満足)向上。

売上を左右するとまで言われるCS(顧客満足)ですが、企業文化や理念の浸透した企業、高級ホテルや人気レストランのようなCSを満たす顧客への対応は、一朝一夕で実現するものではありません。

常に、顧客の期待を少しでも上回る接客、応対、製品・サービスの提供の積み重ねが、顧客に満足感を与え、リピート増加や良好な口コミの増加につながります。そして、売上・利益拡大につながります。

CSを向上させるには、「顧客」が何を望み、それに対してどのようなサービスで応えることができるかを明確に把握する必要があります。キーワードは顧客の心からの「ありがとう」を言われたか。

この研修では、特に「身の回りにある顧客満足の考え方」「実際に成功している顧客満足とは」「顧客満足と売上の関係」を中心に、実例をもとに、着眼点や考え方、顧客感動につながるしくみ化などについて学びます。その上で、自社でどのように生かすのか、「できること」「できないこと」「これから挑戦すべきこと」など明確にし、どうサービスで応えるのか発想力を鍛えることを目指します。

■研修の効果

- ・身の回りのサービスにも、顧客の立場で、顧客満足の意識で捉えられるようになる。
- ・自社サービスの顧客満足について、客観的にとらえられるようになる。
- ・自社の顧客満足度を高めるための施策を、自ら考えられるようになる。

■研修の特徴

- ・様々な実例をもとに学ぶので、いろんな観点から顧客満足を捉えることができる。
- ・ワークを通じて、顧客満足の考え方を培い、よりよいサービスのための発想力を鍛えられる。

■対象者

新人社員、中堅社員、管理職

■カリキュラム

実践も行いしっかり体得を目指す6時間研修と、短時間でポイントを学ぶ3時間研修をご用意しております。

6時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介(講師、参加者)	14:00	4. 実例をもとに学ぶ ～コンビニエンスストアの闘い
	1. 顧客満足とは もたらす効果とデメリット 着眼点は?		5. 実例をもとに学ぶ ～顧客満足を上げたホテル戦略
	2. 顧客満足と売上の関係について 売上はいつやってくるのか		6. 実例をもとに学ぶ ～サービス業トップの顧客満足
	3. 顧客満足度調査 顧客満足度調査の真の狙い 調査がもたらす本当の価値とは 顧客分類と戦略	16:00	7. 自社の取り組みを考える 出来ていること、出来ること、 挑戦すべきこと
13:00	————— 休憩 —————	16:50	8. 本日の研修を振り返って ————— 終了 —————

3時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介（講師、参加者）	11:30	4. 実例をもとに学ぶ ～顧客満足を上げたホテル戦略
	1. 顧客満足とは もたらす効果とデメリット 着眼点は？ 顧客の「感謝」はいつ現れる？		5. 自社の取り組みを考える 出来ていること、出来ること、 挑戦すべきこと
10:40	2. 顧客満足と売上の関係について 売上はいつやってくるのか	12:50	6. 本日の研修を振り返って
	3. 実例をもとに学ぶ ～コンビニエンスストアの闘い		————— 終了 —————

怒っていたお客さまが「また来るわ」に変わる！

クレーム対応研修

クレームが発生する現場では、時として激しい言葉が使われます。しかも、それはいつどんな状況で発生し、いつ終わるのかもわかりません。

まして現在では、クレーム対応がこれまで以上に組織の収益や信頼性、評判を左右する重要な要素となっています。

なぜなら、

- ・ ネットやSNSの普及により、組織のクレーム対応の善し悪しが広く拡散され組織全体まで評価される
- ・ メディアで様々な組織のクレーム対応が報じられる機会が増えたことにより、視聴者など世間のクレーム対応を見極める目が養われている

ことから、クレーム対応の企業に与えるインパクトは大きく、適切なクレーム対応の必要性はますます高まる一方です。

この研修は、クレーム対応に苦手意識や恐怖感を持つのではなく、「お客様はわざわざ伝えてくださっている」という感謝の気持ちで対応でき、次へのチャンスに繋がる対応ができるようステップを学びます。

■研修の効果

- ・ クレーム対応への意識が変わる、面倒なもの、怖いものから感謝すべきものへ。
- ・ クレームの内容から顧客の本当の意をくむ力がつき、顧客対応能力があがる。
- ・ 顧客の立場で考え、対応できるようになることで、自社のファン・シンパが増える。

■研修の特徴

- ・ クレーム対応の基本を、ステップを踏み学ぶので体得しやすい。
- ・ ワークやロープレを多く取り入れているので、実践でもすぐに役立ち、また恐怖心の払拭にも繋がる。
- ・ 自社でマニュアル制作する際に役立つ構成。

■対象者

新人社員、中堅社員、管理職

■カリキュラム

実際に自社でクレーム対応マニュアルを作成する際に役立つ 6 時間カリキュラムと、まずは対応を整備するポイントを伝授する 3 時間カリキュラムをご用意しております。

6 時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介（講師、参加者）	14:00	6. クレーム対応ステップ 4 謝罪
	1. クレーム対応の基礎知識・心構え		7. クレーム対応ステップ 5 対応策を伝える
	2. クレーム対応の基本行動・実践		8. 悪質クレマーの対処法
	3. クレーム対応ステップ 1 初期謝罪	16:00	9. クレームを超えてお客様と信頼関係を築く方法
	4. クレーム対応ステップ 2 話を聴く	16:50	10. 本日の研修を振り返って
	5. クレーム対応ステップ 3 事実調査と対応策の検討		————— 終了 —————
13:00	————— 休憩 —————		

--	--	--	--

3時間研修カリキュラム

時間	内容	時間	
10:00	オリエンテーション 自己紹介（講師、参加者）	12:00	5. クレーム対応ステップ 4 謝罪
	1. クレーム対応の基礎知識・心構え		6. クレーム対応ステップ 5 対応策を伝える
	2. クレーム対応ステップ 1 初期謝罪	12:50	7. 本日の研修を振り返って
11:00	3. クレーム対応ステップ 2 話を聴く		————— 終了 —————
	4. クレーム対応ステップ 3 事実調査と対応策の検討		