

女性社員研修

対象：女性社員 日数：2日

激変する市場・社会環境の変化に対応すべく、自ら学び行動できる能動的社員への意識改革を行い、行動の変容へと結びつける。また、今なぜCSが必要なのかを理解し、真にお客さまに満足して頂く為の行動の実践を図ることを目的とす

第1回

1. 行動変容の必要性
意識を変え行動を変える
『気づき』の重要性
2. CS向上の心構え
～お客さまが満足する対応とは～
代表者意識の重要性
エチケット・マナーの重要性
3. お客さまに満足して頂く接客対応の基本動作
あいさつのポイント
正しい言葉づかい
(敬語・基本用語)

社内・社外における尊敬語・
謙譲語の遣い方

信頼される電話対応のポイント
～様々なケースにおけるロールプレイング～

- お客さまからの電話の受け方
取次ぎの場合
伝言を承る場合
- お客さまへの電話のかけ方
- 社内間の電話対応

第2回

4. 前回の研修後の接客対応について

自分自身の行動目標
(心がけた事)及び
結果(改善できた点・反省点)
の発表

5. 女性社員としての役割

職場のチームワーク
自分自身の仕事の分析
仕事の目的とは

6. グループ討議

[テーマ]
～職場の活性化をめざして～
現状の把握
目標の設定
発表(グループ別)

7. 具体的な行動計画の策定