

お客さま満足度、チーム力を高める

# 中堅・リーダー-社員接遇研修

☆お客さまは何を求めているか・・・人の心を理解する  
☆事例を通して苦情対応力を高める  
☆チーム満足度がお客さま満足に繋がる

## \*\*\*\*\* 実施要項 \*\*\*\*\*

- ◇日 時 令和元年9月11日(水)  
午後1時30分～5時30分(4時間)
- ◇場 所 沖縄納税研修会館 3階研修室(北那覇法人会事務局3F)  
※那覇市真嘉比2-5-3 TEL 884-4408
- ◇講 師 大城 久美子 先生【コンサルティングオフィスおおしろ】
- ◇受講料 会員 3,000円 一般 6,000円
- ◇定 員 40名【定員になり次第締め切りますのでお早めに□】
- ◇申込方法 申込書にご記入の上、電話・FAXにてお申込み下さい。

### ◆◆◆ 講 座 内 容 ◆◆◆

1. CS(顧客満足度)の向上を目指して
  - 1) CSの考え方
  - 2) プロ意識を高める
2. お客さまの立場に立った苦情対応
  - 1) 苦情が起きる要因
  - 2) 初期対応の大切さ
  - 3) 事例を通して苦情対応力を高める
3. 生き生きとした人間関係作り
  - 1) お客さまとの心触れ合う関わり
  - 2) 活性化したチーム作り
  - 3) 人は皆、認められたい存在・・・ストローク
  - 4) 人の心のメカニズム
  - 5) チームの中に楽しいワクワクを醸成する

◆◆お問い合わせ◆◆ 公益社団法人 北那覇法人会  
事務局/那覇市真嘉比2-5-3 TEL884-4408 FAX887-0119

----- 切 取 線 -----

(公社) 北那覇法人会行

令和元年 月 日

## 「中堅・リーダー-社員接遇研修」申込書

会社名 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

氏 名		

