

顧客満足度向上研修

～顧客サービスの品質を向上し、顧客満足度を高めます～

- ◆ どのようにすれば顧客や自社の製品に対する顧客のニーズや期待を理解し、それに応じた価値を提供できるかについて、具体的な方法がわかりません。
- ◆ 現在、各従業員が個別に顧客にサービスを提供していますが、すべての顧客が会社のサービスに満足できるようにするためには、従業員全員が共通の理解とアプローチを持つことが重要です。しかし、そのための方法がわかりません。
- ◆ 従業員が顧客の真のニーズを理解せず、機械的に要求に応じていると感じていますが、この点を改善する方法がわかりません。

この研修では、顧客満足度の考え方、顧客満足度を高めるための手法や技術を学ぶことができます。

研修内容

第1章：「顧客満足」の概要

- ◆ 顧客満足、サービスの品質、品質管理に対する認識
- ◆ 「顧客満足」の重要性
- ◆ 顧客満足に影響を与える要素
- ◆ 顧客を満足させるための基本的な3つの要素
- ◆ 顧客のカスタマージャーニーを理解する

第2章：会社の代表の役割

- ◆ ESCAPESモデル - 会社の商品、サービスに対する顧客の満足度を向上させる要素
- ◆ 顧客とやり取りをする際、会社の代表として必要な5つの基本原則
- ◆ 会社の代表として3つの役割
- ◆ サービス品質や顧客のロイヤリティに影響を与える7つの要素

第3章：顧客理解能力の向上

- ◆ MANモデル - 顧客の3つの心理的段階
- ◆ 顧客のカスタマージャーニーにおける5つのサービスレベル
- ◆ 顧客の感情的なニーズを表す6つの段階
- ◆ 顧客の性格の理解
- ◆ 5B原則-顧客との関係を構築・維持する

第4章：効果的なコミュニケーションスキルによる顧客満足度の向上

- ◆ 顧客とコミュニケーションをする際、ポジティブな言葉を使用する
- ◆ 顧客の期待を明確にし、解決策を提供し、信頼を築く
- ◆ Think(商談前に考える)：顧客とのミーティング前に準備をする
- ◆ Rapport(ラポール)：良い印象を与え、顧客との関係を築く
- ◆ Uncover(発見)：顧客の情報を利用し、顧客インサイトを理解する
- ◆ Solution(解決策)：顧客に解決策とアドバイスを提供する
- ◆ Take actions：(アクションを起こす)行動を起こし、クライアントを説得する

第5章：顧客の要求・苦情への処理のスキル

- ◆ 顧客の不満や苦情の理由を理解する
- ◆ クレームの価値を理解する
- ◆ LATTEモデルを活用したクレームを対応する
- ◆ 顧客との効果的な交渉戦略
- ◆ 顧客を説得するための6つの原則
- ◆ 部門間の連携を強化して顧客満足度を向上させる
- ◆ 顧客の期待やロイヤリティを理解し、測定する方法

第6章：まとめと1ヶ月のアクションプラン

* 内容は若干変更となることがございます。



研修のねらい



- ➡ 顧客サービスの理解を深め、顧客満足度を向上させる。
- ➡ 顧客や顧客のニーズ、または会社の商品に対する顧客の期待を理解する。
- ➡ 問題解決能力を向上させて、プロフェッショナルなアプローチを通じて顧客満足度を高める。

対象者



- ☐ スタッフ
 ☒ 中間管理職
 ☒ 初級管理職
 ☐ 上級管理職

実施方法



理論30%、実践70%（グループディスカッション、プレゼンテーション、ケーススタディ、ロールプレイ、ゲームなどを活用した実践的アプローチ）



AIMNEXT

Professional Training & Consulting

HCM HEAD OFFICE

Nam Giao Building 1, 261-263 Phan Xich Long, Cau Kieu Ward, HCM

HANOI REPRESENTATIVE OFFICE

Sao Mai Building, No.19 Le Van Luong St., Thanh Xuan Ward, Hanoi