

2012年度『第4回 ヒューマンスキルセミナー』開催のご案内 顧客対応力強化研修

FUJITSUファミリー会関東支部
支部長 横溝 治行
(キリンビジネスシステム(株) 代表取締役社長)

平素よりファミリー会活動にご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。
ファミリー会関東支部では「第4回 ヒューマンスキルセミナー」を下記のとおり開催いたします。
業務ご多用の折とは存じますが、ご参加いただけますようお願い申し上げます。

顧客満足とは、一人ひとりのお客さまと商品やサービスを提供する側との関わりとのなかで、お客さまの期待値を超えたときに、お客さまが感じる満足感である。ソリューションもお客さま満足の視点で考えることが大切である。

映像を使い、ストーリー性をもって学習するため、顧客満足への気付きをより促す。また、顧客対応で何が大切なのか、講義だけでは伝わりにくいニュアンスをわかり易く伝えることができる。

開催概要

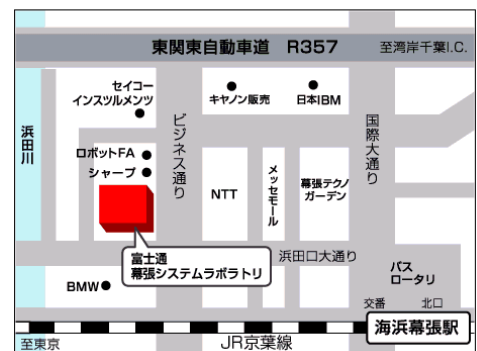
◆日時 2012年10月12日(金) 13:30~17:30 (受付開始 13:00)

◆会場 富士通(株) 幕張システムラボラトリ 20階 セミナールーム
千葉市美浜区中瀬1-9-3
<http://jp.fujitsu.com/facilities/makuhari/>

<交通アクセス>

- * JR京葉線 海浜幕張駅北口から徒歩10分
(駅を出てすぐ左の歩道橋を上がる)
- * JR総武線・京成電鉄千葉線 幕張本郷駅から、
バス マリンスタジアム(幕張メッセ/海浜幕張駅)
行き「富士通」下車 徒歩1分

富士通株式会社 幕張システムラボラトリご案内



◆対象 FUJITSUファミリー会関東支部会員の
リーダーを目指す若手社員の方

◆定員 50名 [受付締切 10月9日(火)]
※定員となり次第締め切らせて頂きますので、ご了承ください。
※お申込みは原則1会員2名様迄といたします。

◆参加費 無料

◆申込方法 インターネット、E-mail、FAXにてお申込みください。

※詳細は、裏面「参加申込書」でご確認ください。参加証等は発行いたしませんので、直接会場へお越しください。

◆プログラム

13:30~17:30 顧客対応力強化研修

講師：株式会社ノビテク やれる気ファシリテーター
office.YASAKA 代表 八坂 貴宏 氏

<講師プロフィール>

- 1993年 「大同生命保険相互会社」入社(2002年株式会社に組織変更)
- 2007年 営業企画部(東京本社)管理職に昇進
お客様サービスの企画、コンプライアンス遵守に関する施策を主担当
- 2008年 「office.YASAKA」設立。コンサルタント業として独立
株式会社ノビテク やれる気ファシリテーター



教育研修及び専門の分野

新入社員研修、新人フォロー研修、キャリア研修、ビジョン構築研修、若手研修、コーチング等のコミュニケーション研修、モチベーションアップ研修、管理職向け部下育成研修、リーダーシップ研修、営業基礎研修、営業マネージャー研修、プレゼンテーション研修、顧客満足研修企画力強化研修 など

□オリエンテーション

- (1)VTR シーン1
お客さま対応「その1」一方通行のコミュニケーション
- (2)VTR シーン2
プランナーの改善点や良かった点を考えることで、
顧客対応のポイントを理解する
傾聴の重要性を再確認する
- (3)VTR シーン3
ソリューションを考える
お客さまは誰か。何を求めているのか考える

- (4)プレゼンテーション
自ら考えたお客さまへの企画を提案する
- (5)VTR シーン4
気づきを促す
お客さま満足はひとつではない

□まとめ

(Fax : 03-6252-2798)



FUJITSUファミリー会関東支部

2012年度 第4回ヒューマンスキルセミナー(2012/10/12) 参加申込書

～顧客対応力強化研修～

貴会員名 (企業団体名) 電話番号	(tel - -)
-------------------------	------------

【ご参加者】

下記の個人情報取扱に同意し、本イベントへの参加を申込みます。(記入される方は、本フォームに記載されている方全員から、本同意についてご確認いただきますよう、お願いします。)

役職・部署名	
氏名	
メールアドレス	※ハイフン、アンダーバー、ローマ字を正確にご記入ください。 @
役職・部署名	
氏名	
氏名	※ハイフン、アンダーバー、ローマ字を正確にご記入ください。 @

- お申込方法
- [ホームページ] <http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kanto/>
(ファミリー会関東支部ホームページからお申込みできます)
- [E-mail] ffkanto@ml.sales.fujitsu.com
(申込書と同内容をご連絡ください)
- [Fax] (03) 6252-2798
(参加申込書に必要な事項をご記入の上、お申込みください)

- お問合わせ FUJITSUファミリー会 関東支部事務局 (富士通株) カスタマーリレーション部内
Tel : (03) 6252-2253 / E-mail : ffkanto@ml.sales.fujitsu.com

※参加証等は発行いたしませんので、直接会場にお越しください。

【個人情報取扱】

ご提供いただきましたお客様の個人情報は、以下の目的で利用させていただきます。

- ・本イベントに関する連絡および開催当日の受付での使用
- ・本イベント運営のための関係者(富士通関係会社)への提供

本イベントにおいてお客様よりご提供いただきましたご意見等につきましては、複製・改変し、運営関係者へ公表(匿名)させていただくことがあります。また、セミナー当日の状況を写真撮影して、ファミリー会の会報やホームページ等に掲載させていただきます。

記入された内容についての開示・訂正・追加・削除を希望されるお客様は、以下お問い合わせ先までご連絡ください。

問い合わせ先：FUJITSUファミリー会 関東支部事務局
(富士通株式会社 統合マーケティング本部カスタマーリレーション部内)
住所：〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
TEL: 03-6252-2253 Fax: 03-6252-2798 E-mail: ffkanto@ml.sales.fujitsu.com
ファミリー会の個人情報保護ポリシー: <http://jp.fujitsu.com/family/privacy/>