



若手のうちに、しっかり身につけよう!!

自信がつく! お客様対応力

ファミリー会東北支部では、“人間力向上”を目指したスキルアップ研修を開催しております。今年度の研修は、若手の社員様を対象に「CSを知る」「傾聴スキルを身につける」「対人ネットワークの構築」をテーマに、お客様は勿論のこと、社会生活で必要とされる“**対応力**”におけるスキルとマインドを、じっくり習得します。演習を通し、参加企業の方々との交流を図りながら楽しく学べ、且つ、社会人として必ず役立つ“人間力向上”も期待できます。

是非、ファミリー会東北支部のヒューマンスキルアップセミナーをお役立てください。

FUJITSUファミリー会東北支部長 小野木 克之
(株式会社河北新報社 常務取締役総務局長)

開催概要

- 日 時 : 2016年6月10日(金) 10:00~17:00 (受付開始 9:30)
- 会 場 : 富士通株式会社 東北支社 8階 会議室
仙台市青葉区一番町2-3-22 (裏面地図を参照ください)
- 対 象 : FUJITSUファミリー会東北支部会員企業 若手社員の方
- 参加費 : 無料
- 定 員 : 先着 30 名 ※ 原則、1会員2名まで 定員になり次第締切とさせていただきます。
- 申込方法 : 裏面の「申込書」に必要事項をご記入のうえ、事務局宛にFAX または 同一内容を E-Mailで
お申込みください。FAX:022-264-2139 E-Mail : contact-family-touhoku@cs.jp.fujitsu.com
- 講 師 : 株式会社ノビテク 坂本 行廣(さかもと ゆきひろ) 氏
プロフィール : 人材・組織開発コンサルティング会社で階層別教育など各種研修、組織風土変革、次世代リーダー育成プロジェクトなど各種プロジェクトの開発、実施に携わる。研修では、理と情のバランスを重視し、受講者が頭で理解し、心で納得することを心掛けている。現在は仕事をプレイフルに楽しめる人材、組織作りに取り組んでいる。

【研修効果】

- ◇ CS (顧客満足) とは何か。相手の立場に立って考える重要性が理解できる。
- ◇ 相手の話しを聴く意識とスキルを理解できる。
- ◇ CS (顧客満足) を向上するための心構えや行動について理解できる。



【カリキュラム】 一例

1. 相手を知る傾聴
 - ・ お客様対応のビデオを見て気付きを得る。
 - ・ 顧客満足のポイントやそのために必要な意識とスキルを向上する。
2. お客様ニーズの把握
 - ・ お客様は何を求めているのかを考え、企画・アイデアを出す。
3. CS意識の醸成
 - ・ ニーズに対する企画の作成とプレゼンスキルを確認する。
 - ・ 企画プレゼン、経験の振り返り

他