

SS : 顧客満足向上コース

Signature Service (1 day)



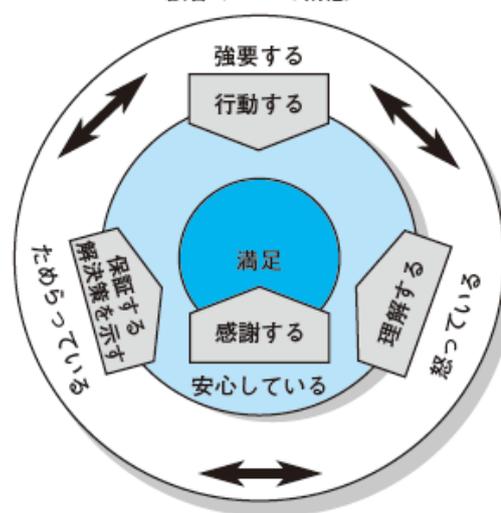
全企業従業員のうち80%以上の方々は何らかの形でサービスビジネスに関わりを持っていると言われる今日、市場での優位性を保つためにはサービスに携わるすべての人が、顧客の満足度を高め、それぞれの顧客に合わせたサービスを提供することが重要です。顧客の要求水準が高まり続ける今日、顧客のロイヤリティを高め、他社への切り替えを防ぐ上で、顧客接点となるサービス担当者の役割は増々重要になっています。

このコースでは、顧客を「満足」と「不満足」の2つに分類するだけでなく、顧客の情態を識別し、適切に対応するためのプロセスとスキルを学びます。4つの情態とは、「安心、ためらい、怒り、強要」といった顧客の心の動きが言動にあらわれたものです。この4つの情態に対して、4つのステップで構成される対応プロセスを展開し、顧客満足を念頭に置いたニーズや期待を把握し、それを満たすためのさまざまな対人スキルを学びます。これにより顧客に対応する担当者は「何を、どのように」進めるかが体系立てられ、効率的に顧客対応が実行でき、プロフェッショナルとしての自信を高めることができます。

プログラムの方法論：どのように修得するか？

- ウィルソン・ラーニングの長年の顧客満足に関する調査に基づいて開発された、顧客満足向上のプログラムです。
- 顧客を個人として尊重し、接する場合に、どのようにしたらよいかの考え方を学びます。
- 顧客の感情を認識し、それぞれの情態に適した言動をとることによって、顧客の満足度を高める対応方法を学びます。
- 顧客が心から満足しているかどうかを確認する方法を学びます。
- 対応プロセスの各ステップでとるべき言動を学びます。

顧客の4つの情態



©Wilson Learning Worldwide Inc.

キーワード

- ◇ CS（顧客満足）向上
- ◇ 自社の製品・サービスの差別化
- ◇ 顧客との信頼関係の向上
- ◇ CS文化の定着
- ◇ 顧客志向の対応
- ◇ マーケットシ拡大

プログラムの展開

1. 私たちのお客さまと対応	顧客満足向上の機会を認識し、顧客の4つの情態を知る。
2. オープニング（交流のはじめ）	対応のプロセスと、交流のはじめとして、お客さまの情態を認識し、親しさを示すスキルを学ぶ。
3. プロービング（交流の過程－確認）	ニーズと期待を見極めるための傾聴と質問のスキルを学ぶ。
4. ディーリング（交流の過程－対応）	ニーズと期待を満たすための3つのスキル（説明、適合、心くばり）を学ぶ。
5. クロージング（交流の結び）	お客さまと別れる時に私たちがすべきことを学ぶ。

プログラムの構成

標準開催期間：1日間

形態：20名以下の少人数によるセミナー

教材：DVD、スライド、ワークブック

参加対象者：顧客への技術サービス・保守担当者、サービス管理者、企業内顧客（インターナル・カスタマー）に
対応する方

プログラムの実施・ご検討について

下記のような内容についてのお問い合わせは、メール
(info@wlw.co.jp)、もしくは営業担当までお問い合わせください。

- プログラムの詳細日程／実施費用／貴社に合わせたカスタマイズ
- フォローアップまでを含めた実施プロセスのデザイン／プログラムの導入効果の検証方法、レポート方法

参加者の声：過去のアンケート／フォローアップより抜粋

- お客さまの「情態」を4分類して、それぞれに対応法があることをはじめて知りました。これらそれぞれに多数の事例紹介を取り上げて紹介され、理解がもっと深まりました。自分のケースに当てはめて考えることができました。（コンサルティング業／オペレータ）
- 簡単なことのように思っていたが、案外に難しい交流過程での基本スキル「傾聴」の重要性をよく認識させてくれました。（ソフトウェア／顧客サービス部門担当）
- 対応のプロセスで「すべきこと」が明確でわかりやすい。早速、活用してみたい。（コンピュータ SE）
- お客さまの不満の解消だけでなく、満足を向上させるためにすべきことは何かを考えさせられたし、多くの気づきがあった。（サービス業 顧客担当）