

おもてなし の達人に 学ぶ

コース名

顧客満足度向上のための組織マネジメント

生産性向上支援
訓練のご案内
生産性向上支援
訓練とは、専門的
な知見とノウハウ
による実践的な職
業訓練です。

講師



著者
鈴木忠美氏



〔研修日程〕

令和3年 時間 9:30~16:30

7月14日[水]

受講料

3,300円
(税込)

申込締切

令和3年6月30日[水]

※締切り厳守

必ず締切前にお申込みください。

対象

中堅・ベテラン従業員の方で、長年の経験を、顧客満足度向上やメンバーへの協力・支援力として発揮してほしいと思っている方等

〔定員〕10名 ※最少催行人数6名

〔会場〕遠野高等職業訓練校

申込方法

裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、生産性向上人材育成支援センター宛でFAXにてお申込みください。

鈴木忠美人材育成事務所代表
おもてなしの達人(岩手県知事認定第1号)

〔プロフィール〕

盛岡グランドホテル取締役総支配人、ホテルシティプラザ北上取締役本部長を歴任。おもてなしの達人として岩手県知事青年卓越技能者第一号を受賞。現在はおもてなしの心を持った人材育成に取り組んでいる達人講師。

〔講師から一言〕

近年では物に対するクレームというものは殆どなく、お客様からのクレームは人的サービスに対してです。逆に「よかった」「また来るよ」と言われるのも人的サービスに対しての評価です。顧客満足度No.1を目指すための社員づくりのお手伝いをいたします。まずは、研修に足をお運びください。

内容

顧客サービスは、顧客との接点をもつ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要です。働く一人ひとりが顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り、適切に対応していくことが求められます。様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得する内容で実施します。

1.顧客満足度(CS)と従業員満足度(ES)

- ・顧客満足度とは
- ・顧客満足度のメカニズム
- ・顧客満足度と従業員満足度の関係
- 2.顧客満足度向上へのアプローチ
- ・顧客視点に立つ
- ・顧客対応の心配り気配り

・顧客の期待を読み取る

- ・クレーム対応
- 3.会社全体のマネジメント
- ・業務と顧客満足度のつながり
- ・顧客と従業員の関係性
- ・バックオフィスの協力
- ・人材育成の重要性

▽このコースの主催は

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構岩手支部
ポリテクセンター岩手 生産性向上人材育成支援センター

TEL.0198-23-5648

E-mail:iwate-poly03@jeed.go.jp

ポリテクセンター岩手 生産性向上支援訓練担当 行

受講申込書

【コース番号:062-030】

顧客満足度向上のための組織マネジメント

会社名		TEL	
		FAX	
所在地 〒			
企業規模(該当箇所○) A~29人 B~99人 C~299人 D~499人 E~999人 F1000人~			
業種(該当箇所○) 01建設業 02製造業 03運輸業 04卸売・小売業 05サービス業 06その他			
申込担当者	氏名	部署等	連絡先
受講者名	ふりがな	性別 男・女 年齢 歳	就業状況(※) (該当に✓) <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
受講者名	ふりがな	性別 男・女 年齢 歳	就業状況(※) (該当に✓) <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
受講者名	ふりがな	性別 男・女 年齢 歳	就業状況(※) (該当に✓) <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)

※受講者の方の就業状況を選択してください。なお、非正規雇用とは、パート、アルバイト、契約社員などが該当しますが、様々な呼称があるため、貴社の判断で差し支えありません。

注意事項

- ※1 個人での受講はできません。企業(事業主)からの指示による申込みに限ります。
- ※2 実施機関(訓練実施を担当する企業)の関係会社(親会社、子会社、関連会社等)の方は受講できません。
- ※3 本申込書が当センターに到着後、申込担当者様に受講料支払い手続き等についてご連絡いたします。
- ※4 受講申込をキャンセルする場合は、当センターに連絡の上、速やかに「受講取消届」をFAXにてお送りください。訓練開始日の2週間前までに届出がない場合、キャンセル料として受講料の全額をお支払い頂きますので、ご注意ください。
- ※5 最少催行人数を設定している訓練コースにあつては、受講申込者数が最少催行人数に達しない場合、訓練が中止又は延期されますので、あらかじめご了承ください。
- ※6 訓練実施状況の確認等のため、訓練中に写真撮影を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※7 受講者を変更又は追加したい場合は、当センターに連絡の上、指示に従って手続きを行ってください。

研修会場のご案内

◎遠野高等職業訓練校

遠野市青笹町中沢8-1-8

- ・高速利用釜石自動車道遠野ICから10分
- ・JR青笹駅より徒歩10分
- ・全駐車場無料



【当機構の保有個人情報保護方針、利用目的】

(1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構は「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第59号)を遵守し、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護いたします。当機構では、必要な個人情報を、利用目的の範囲内で利用させていただきます。

(2) ご記入いただいた個人情報は、訓練の実施に関する事務処理(訓練実施機関への提供、本訓練に関する各種連絡、本訓練終了後のアンケート送付等)及び業務統計に利用させていただきます。