

# 研修プログラム

---

《CS研修》



# コミュニケーション能力育成 プログラム

## はじめに

部下が指示通り動かない、或いは上司や同僚としっくりいかないなど、職場に於ける人間関係の問題は、従業員のESや定着率の低下の大きな要因となっており、スタッフのコミュニケーション能力の育成は、今や多くの企業でプライオリティの高い課題となっています。

そうしたことから、CNSでは、企画立案の為の「マーケティング視点」、生活者の潜在ニーズを引き出す「モデレーション能力」や「解析力」の育成など、マーケティングスタッフ育成プログラムをベースとしたコミュニケーション能力育成プログラムを開発致しました。

この「コミュニケーション能力育成プログラム」の特徴は、「言葉遣い」や「マナー」研修のような、表現方法のスキルUPではなく、相手の気持ち(潜在願望)や思いを、語気や表現ではなく「意味」で読み取るヒヤリング(フィーリング)スキルや、自然なかたちで、相手のモチベーションを高めるモデレーションスキル等、組織の中で必用なコミュニケーション能力を育成にあります。

実際の研修は、部下の気持ちを理解し、モチベーションを高めるコミュニケーションスキルを育成する『パーソナルマネージメント研修』、仕事やCS意識を高める『モチベーションアップ研修』、日々さまざまな要望に対応する、コールセンタースタッフや営業スタッフのお客様の要望の解析力や、応対力・伝達力を育成するマーケティング研修など、課題やテーマに応じて様々コースをご用意しております。

---

株式会社シーエヌエス  
〒160-0017  
新宿区左門町9-6  
Tel:03-3341-8025  
Fax:03-3341-8023  
URL:<http://www.cns-tokyo.co.jp>

## CS向上研修

CSとESの理解を深め、自らの行動計画表を作成する。  
CSのモチベーションを高めると共に、行動を具現化していただきます。

今やCSという言葉が氾濫し、当たり前になっている反面、お客様対応の実践においては、CSが提供できていないことが随所に見受けられます。そこで、今こそCSを基本から認識していただくこと、自ら行動することを目標に、セミナーを展開してまいります。

まずは、CSの理解、そしてCS推進には欠かせないES(従業員満足)についても一緒に考えてまいります。(職場環境や仕事に関する不満があるのに心からの笑顔での接客などはむずかしいのが人間です)

午後からは、グループディスカッションの時間をたっぷりと時間をかけて実施していきます。

自らの仕事に落とし込んで行動計画表を立案いただきます。シート類は書き込むだけのものですので、ざっくばらんな話し合いをしながら、地に付いた行動計画、実線するための方法を現状分析しながら進めていきます。

### 研修内容

1. いまなぜCSが重要なのか
2. 問われている課題
3. CSを実践するためのESへの取り組み
4. 他業界でのCS活動事例
5. グループディスカッション
  - ・オフサイトミーティング
  - ・CS向上に向けた自己(部門)の役割と行動
6. 発表・講評・まとめ

### 研修ポイント

- ・他業界でのCS活動事例とは？
  - ・小売業界
  - ・自動車業界
  - ・金融業界他ご紹介いたします。

#### ・オフサイトミーティングとは？

まず自己紹介からはじめていただきます。趣味やニュースなどの話をしていただきます。その後の討議が思いの他弾むこと請け合いです。

### 講師プロフィール

#### 塚本 晴樹(つかもと はるき)

プランズマーケティング研究所 代表。  
ジャスコ(株)〈現・イオン(株)〉秘書役、店次長、広告・マーケティング会社役員、芝浦工業大学柏高校講師などを歴任後、独立。現在、CS活動、顧客サービスならびに店舗運営に関する指導、店舗スタンダード策定、イベント企画、店舗演出強化指導、各種教育研修、講演活動にあたる。

#### 《主な指導業界と著書》

- ・自動車、携帯電話、金融、家電、小売・サービスなど
  - ・「店長の店舗マネジメント読本」
  - ・「お客から選ばれる中古車販売店づくり」
  - ・お客様から「へえー」と言われる接客の法則 自動車販売店の接客サービス 共著、以上(日刊自動車新聞社)
  - ・「CS(顧客満足)活動実践マニュアル」(清話会出版)
  - ・「サービス・ケア・アテンダント検定試験講座(理論編、技術編)」(社)公開経営指導協会/共著
- ※他企業広報誌、業界紙など執筆多数

#### ■費用

企業型研修	1日	300,000円
-------	----	----------