接遇力とお客様満足度向上

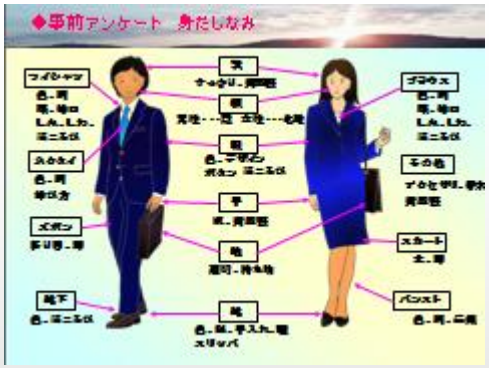
㈱ワイドブック

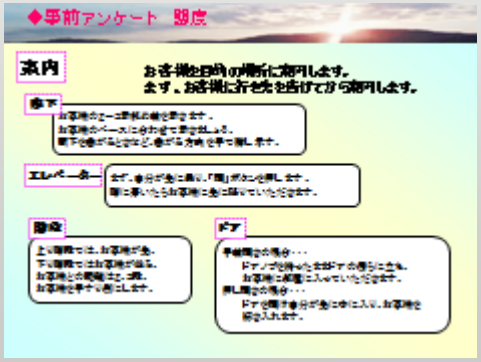
■コース目的：接遇力に関する「自身の現状診断」から、弱点を明確にします。そして、姿勢・言動・行動・お客様対応の観点でお客様満足度を向上するための接遇力を習得します。

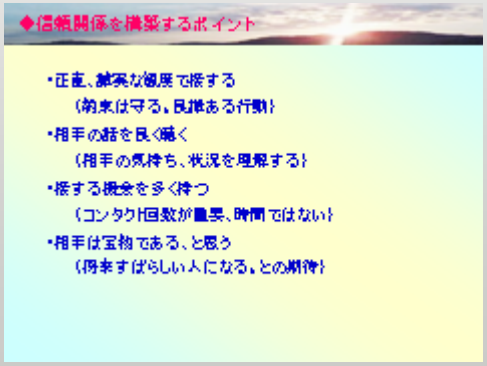
■コース実施効果：職位に関係なく接遇力の向上が行えるため、社員の自信とお客様満足度が向上します。

■日数：事前アンケート調査・集計　カスタマイズ　講習：1日～2日　実施人数：20名を想定

自己紹介／ゴールの確認
接遇（おもてなしの心）とは
お客様満足度とは
事前アンケートの集計結果より
身だしなみ・姿勢
表情・目線・癖
発生・話術・挨拶
来客対応・訪問マナー
基本用語・不適切な表現
信頼関係を構築するポイント
影響力によるリーダシップ
指導とフィードバック
まとめ・質疑応答







All Rights Reserved Copyright ©2011 WIDEBOOK co.,LTD