

# 豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院

## 相手に合わせたコミュニケーションとは CS(顧客満足度)向上セミナー

お客様の期待を裏切らないための基本的な応対スキルを見直します。その上で、ソーシャルスタイル理論で分類される4タイプの特徴を知り、お客様に合った効果的なコミュニケーションの取り方を学びます。自己診断を行ない、自分のタイプも分かりますので是非ご参加下さい。

【開催日時】 5月8日(水) 13時30分~16時30分 1日間3時間

【開催場所】 豊川商工会議所

【受講料】(適用税率10%)

登録番号 T1180305003464

豊川商工会議所及び日本電信電話ユーザ協会

① 会員価格 4,400 円/1 名(うち消費税額 400 円)

② 非会員価格 5,500 円/1 名(うち消費税額 500 円)

後日、請求書と事前案内を送付します。

4/24 日(水)までの受講取消を除き返金致しません。

### 【講義の内容】

1. 顧客満足(CS)の考え方
2. サービス本位とお客様本位の違い
3. お客様が感じる印象の要素
4. 無意識に使っている応対用語を見直そう
5. お客様に合わせた効果的なコミュニケーションの実践
  - ・自身、他者のソーシャルスタイル理解
  - ・相手に合わせたトークスクリプト作成、実践してみよう。

### 【講座成立】

4月24日(水)までに講座受講希望者が10名に満たない場合、講座開催を中止することがあります。

【申込み方法】 下記申込書に必要事項をご記入のうえ FAX 頂くか、お電話でお申込み下さい。

【問い合わせ先】 豊川商工会議所: 小林、田辺 TEL: 0533-86-4101 FAX: 0533-84-1808

主催: 豊川職業能力開発専門学院 共催: (公財)日本電信電話ユーザ協会 東三河地区協会

講師 株式会社 SPB

代表取締役 古橋 由紀 氏



流通業にて SV、バイヤー、社内インストラクターを歴任。現在は通信サービス、流通小売、コールセンターなどのコンサルティングに加え、他業種において、ビジネス

マナー、接客接遇、リーダーシップ、マネジメント、OJT 指導等、幅広い教育研修を行っている。多様なニーズに対応しながら、コンサルタントとして、組織の課題解決やマーケティングの視点で相互コミュニケーションを重視した指導を展開している。例年、電話応対コンクールの審査委員もやっている。

豊川商工会議所 豊川職業能力開発専門学院 行き (FAX 0533-84-1808)

### CS 向上セミナー 受講申込書

会社名 \_\_\_\_\_ 担当者名 \_\_\_\_\_ 従業員数 \_\_\_\_\_ 人 資本金 \_\_\_\_\_ 円

〒 \_\_\_\_\_ Eメールアドレス \_\_\_\_\_

所在地 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

日本電信電話ユーザ協会の会員ですか(当てはまる方に○をつけてください。) はい ・ いいえ

No.	氏名	生年月日	NO.	氏名	生年月日
1	フリガナ	S・H	3	フリガナ	S・H
	男・女			男・女	
2	フリガナ	S・H	4	フリガナ	S・H
	男・女			男・女	

※本受講申込書に記載された個人情報は、講座実施の目的にのみ使用します。