



# 麻生教育サービス

## 顧客満足（CS）研修のご案内

麻生教育サービスでは、弊社セミナールームでの公開トレーニング以外にも出張研修も実施いたしております。様々なご要望にお応えしたカスタマイズ研修も承っております。

職業訓練の中のカリキュラムとして、活用されてはいかがでしょうか。

顧客満足セミナーをさらに勉強したい方、社員の方にも受講させたいとお考えの方、まずはお問い合わせください。

### 【カリキュラム例】

1. 顧客満足の重要性【解説】
  - ・顧客満足の時代変化
  - ・消費形態の変化
  - ・顧客満足が生み出す利益、不満足がもたらす不利益
2. 顧客満足を構成する要素【演習・解説】
  - ・顧客との関係性・実現価値
  - ・社外顧客／社内顧客の考え方
  - ・顧客視点とは何か
3. 真実の瞬間【演習・解説】
  - ・顧客接点の考え方
  - ・「最高の瞬間」「最悪の瞬間」事例研究
4. 顧客満足実践活動【演習・解説】
  - ・自社の課題分析
  - ・改善活動の体制作り
  - ・さまざまな分析手法

麻生教育サービスでは、人材育成に関する各種研修・トレーニングを行っております。お気軽にお問い合わせください。

麻生教育サービス株式会社 月成・近藤

電話：092-482-7006