

# 携帯キャリアショップ向け コミュニケーション研修

# ● オリエンテーション

## 研修の目的

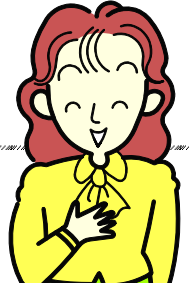
1. ご満足いただける接客対応とは何かを考え、身につける
2. 他ショップとの交流により、自ショップの発展につなげる
3. 自分自身が楽しく、やりがいをもって仕事をするための術を知る

## 自己紹介

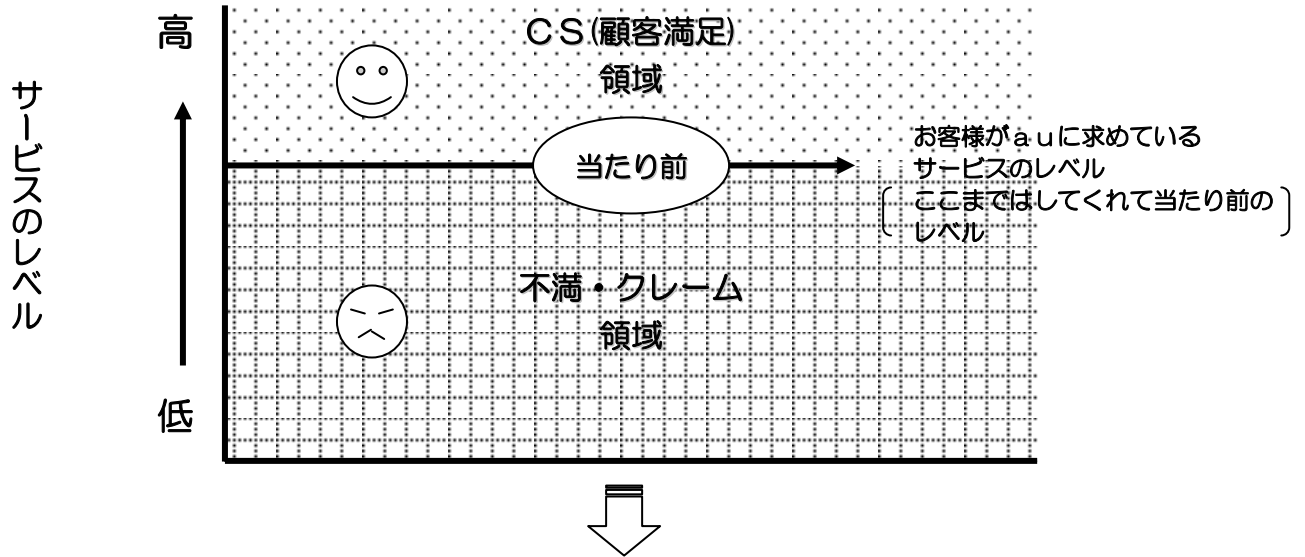
- あいさつ（最初・最後）
- ショップ名
- 名前
- 勤務年数
- 私の考える良い対応・悪い対応

良い対応	悪い対応

# ● CSとは



## CS(顧客満足)の考え方



CS(顧客満足)とは・・・  
お客様が期待している以上のサービス、情報、商品の提供をした時におきるもの

## 企業イメージ

---

---

---

---

---

# ● コミュニケーションサイクル

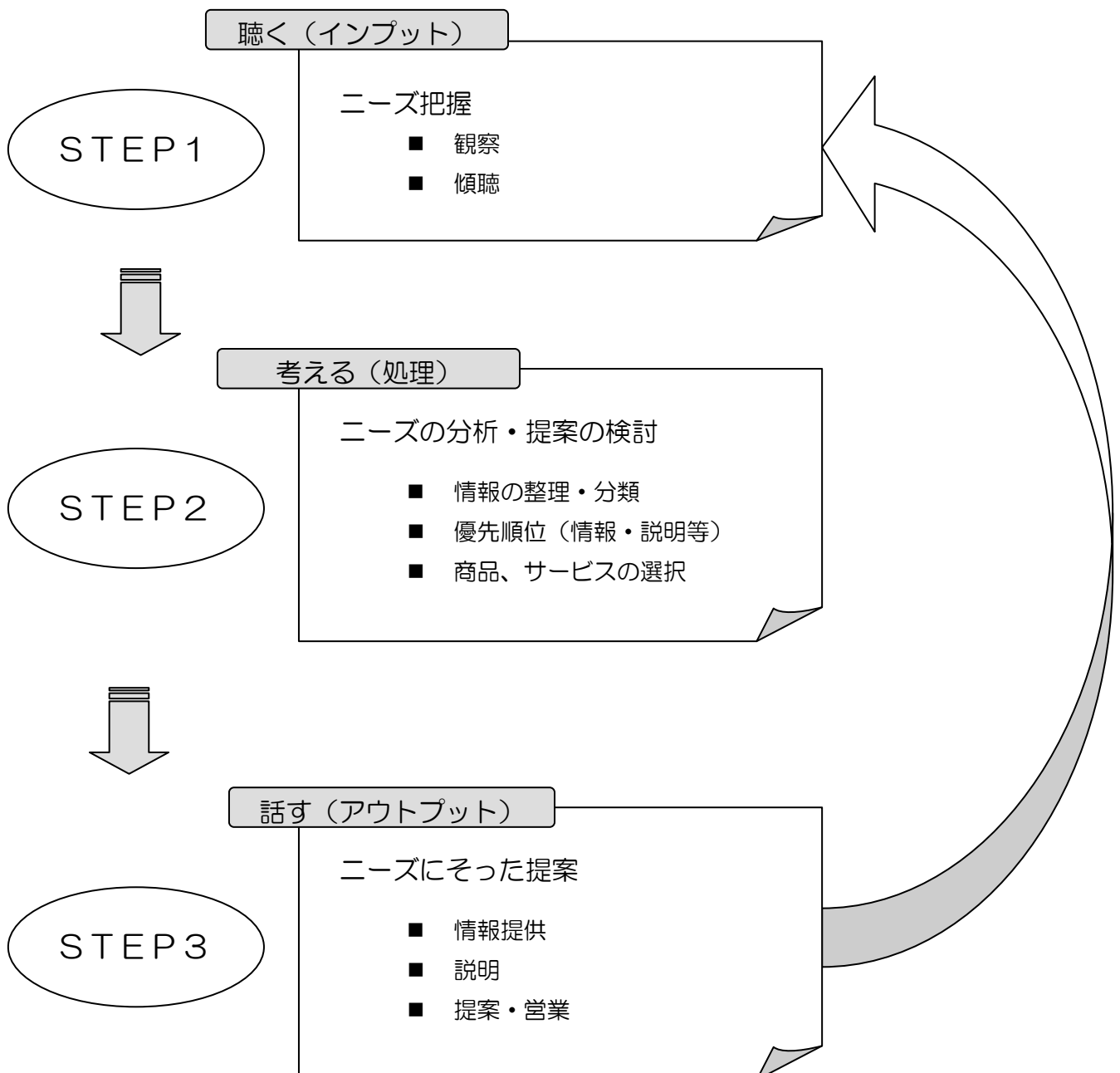


ひとりひとりのお客様のニーズを把握し、的確に商品や情報、サービスを提案するためにはお客様とのコミュニケーションを円滑に行うことが重要です。

## コミュニケーションとは

人が互いに意志・感情・情報・思考を伝達し合うこと

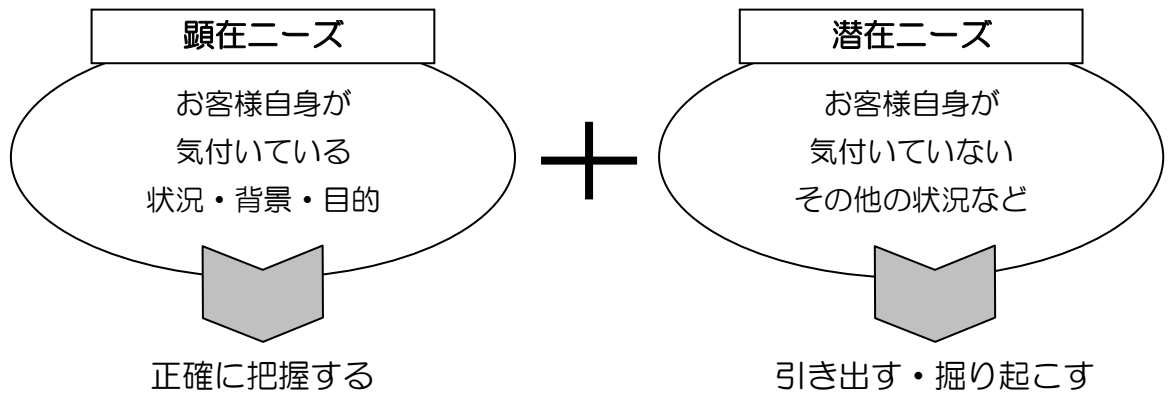
## コミュニケーションサイクル



# ● インプットスキル

まずお客様のニーズ（要望）や状況、情報を正確に把握することが、コミュニケーションのファーストステップになります。

## ニーズの種類



## 観察

お客様は言葉以外にも私たちに様々なメッセージを送っています。そのメッセージにはお客様のニーズ・タイプ・様子・状況をつかむための要素がたくさん含まれています。お客様の声の調子や微妙なニュアンスから、心理状態を読み取る判断力を身につけましょう。

- あなたはお客様のどのような点から、心理状態を読み取りますか？具体的に記載しましょう。