

CS・接客研修 スキル成分表

研修名\スキル		公開講座	対象者	マインド			基本マナー				コミュニケーション		ケース別対応				ケーススタディ	組織の環境づくり		改善プランの策定
				CSの基本概念意識醸成	ホスピタリティ意識の醸成	CX(カスタマーエクスペリエンス)	身だしなみ	あいさつ	表情	言葉づかい	話し方	断り依頼	来客対応	電話対応	メールチャット対応	クレーム対応		仕組み作り	部下後輩指導	
基本	CS・接客研修		全階層	◎			◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎				◎		◎
	CS向上研修～ホスピタリティの意識を養う	●	全階層	◎	◎		◎	◎	◎	○	○		○					◎		◎
	実践！CS・接客マナー研修～心を動かすおもてなし	●	全階層	◎	◎		◎	◎	◎	△	◎		◎	△		○		○		○
	電話対応基礎研修	●	全階層	◎				◎					◎							
	Eメールの書き方研修～顧客満足度を高める	●	実務担当者	◎						○					◎	◎	◎			
CS・接客マナー 特定の場面でのCS	高齢者・シニア向け接客力向上研修～窓口対応編(半日)		実務担当者	◎				◎		○	◎	◎	◎	◎						
	(半日研修)接客・接客研修～障がいのある方への合理的配慮を考える	●	実務担当者	◎	○												◎			
	接客英語の基本研修～外国人観光客(インバウンド)対応に備える	●	実務担当者	△				◎				◎								
	オペレータ向けチャット対応研修	●	実務担当者	◎											◎	◎				
CS向上	CX(カスタマーエクスペリエンス)向上研修～顧客満足から感動体験へ	●	全階層	△	◎	◎														
	CX向上研修～カスタマージャーニーマップで考えるCS・顧客体験	●	全階層	○	○	◎														
組織CS向上	CSリーダー研修	●	リーダー	○									△				△		◎	
	接客・接客リーダー研修～CS向上のための環境づくり・指導力	●	リーダー	◎			△	△	△	△	△	△	△	△				◎	◎	
	【名著から学ぶ】リーダーシップ研修～顧客と現場を軸にして、組織の価値を高める『真実の瞬間』	●	管理職	◎		◎												◎	○	
クレーム対応強化	クレーム対応研修～苦情対応の正しい手順を学ぶ	●	全階層	◎											△	◎	◎			
	カスタマーハラスメント防止研修～正しい知識を味方につける	●	全階層	△			○	○	○								◎	◎		
	ハードクレーム対応研修～「判断力」「適応力」「交渉力」で困難な苦情に対処する	●	管理職	○											△		◎	◎		