

顧客感動 を与える CS以上CDの時代

参加無料

11.10 金

13:00~15:30

会場

甲府商工会議所

セミナーテーマ

CSからCDへ

CS（カスタマー・サティスファクション）とは、顧客満足度を示す指標でありビジネスにおいて非常に重要な概念です。しかし、近年ではCSを深化させ、顧客に期待以上の製品や品質、サービスを行い「感動」や「歓び」を提供する「CD（カスタマーディライト）」の考えが重要となっています。

本セミナーでは、接客業務を重点にお客様への好感度・自己重要感をUPさせるのための技法を実戦形式で研修します。

講師

もり す み こ

森 壽美子 氏

(株)モーニングスター 代表取締役社長

- ・ 明治大学法学部卒業
- ・ 日本航空(株)入社（国際線客室乗務員として勤務）
- ・ 英会話教室主宰、研修会社チーフインストラクターとして勤務
- ・ 2005年に(株)モーニングスターを設立
- ・ 過去17年間、毎年120回以上、述べ約4万人以上に指導

CDのイメージ



〇〇って
ここまでやって
くれるの

(事前期待) (結果・パフォーマンス) (お客さま)

● > ● 不満

● = ● 普通

● < ● CS 満足

● < ● CD 感動

主な内容

顧客感動を呼ぶCDを理解する

- ・ 顧客感動を与えるCDの考え方、テクニック
- ・ ファンを増やす、コミュニケーション術

自己重要感をプレゼントする

- ・ 相手も自分も重要な存在であるという感覚を身につける

話法を磨く（実践形式）

- ・ お客様の言葉に共感するスキル「共感話法」
- ・ お客様と会話を続けるスキル「巻き込み話法」
- ・ 好感度をUPさせる笑顔とアイコンタクトの力

提供するサービスのクオリティをワンランク上にするスキルを身につけてみませんか？

定員 23名 ※先着順

お申込み
お問合せ

WEBフォームよりお申込みください

☎055-233-2241

申込締切日：10月31日（火）まで

甲府商工会議所セミナー 🔍

<https://kofucci.or.jp/seminar/20231110/>



QRコード

【主催】甲府商工会議所 観光運輸部会