

～金融機関版～

CS対応

お客さまのこころをつかむ 正しいビジネス会話

■受講対象 新入社員から中堅社員

■学習期間 3ヵ月

■テキスト 3冊

■添削課題 3回

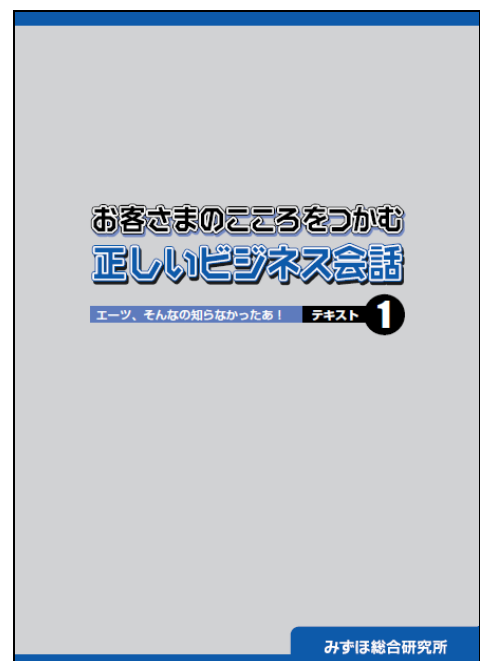
■受講料 13,500円＋税

■修了基準 全回提出のうえ平均点60点以上

話し方、考え方、行動の基本が
楽しく学んで自然に身につく

顧客満足(CS)はとても重要ですが、どうしたらお客さまに満足していただけるのでしょうか。

この講座には、お客さまのこころをつかみ、上司・同僚にも信頼されるためのノウハウやヒントがいっぱい。画期的なビジネス会話のバイブルです。



テキストはA5判のコンパクトサイズ

お申し込み・ご照会先

本講座の受講申し込み・其他のご照会は、下記へお問い合わせください。

みずほ総合研究所 (金融法人教育グループ)

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-2-1 日土地内幸町ビル TEL03-3591-7951 FAX03-3591-7981

<http://www.mizuho-ri.co.jp/> e-mail:tsushin.kyoiku@mizuho-ri.co.jp

講座内容

テキスト1

エーツ、そんなの知らなかったあ！

自己診断テスト

社内

1. はい、すぐ行きまーす
2. あのう、これどうしたらいいんでしょうか

窓口

1. 小さな声・かわいい声
2. 目は、口ほどに
3. カジュアル言葉はお断り

4. 敬語って、どんな時に使うの？
5. お客様が申されたとおりの
6. CDはコンパクトディスク

電話

1. 電話が鳴った、さあどうする
2. どうしよう、名指人は別の電話に
3. 困った、名指人が席にいない
4. ムムム…伝言って言われても

テキスト2

なるほど、こいつは使える！

自己診断テスト

社内

1. デキル連絡
2. プロの報告

窓口

1. マニュアルどおりですが
2. もう一声
3. そういう規則ですから
4. いらっしゃいませ、古田様

5. はい、生ビール2つに餃子1つですね
6. 多分、そうだと思います
7. 商品の説明を

電話

1. はい、はい、じゃあ、どうも
2. 電話をかける
3. たらい回しはご勘弁
4. 振り込みの確認をお願いします

テキスト3

さすがのものでございます

社内

1. 上手な相談

窓口

1. 答える？応える？
2. 誠実な関心を持つ
3. SYMPATHY
4. おとぎの国の小人はお暇を頂きました

5. お知恵拝借
6. 真相は藪の中

電話

1. まわりの人に聞こえるように
2. 支店の場所を教える

いんぐりっしゅかんぱせーしょん
熱狂的ファンをつくる

※編集上の都合により、教課内容を一部変更する場合があります。

当パンフレットを当社に無断で複製、転載、改変、編集、頒布、販売などの利用をすることはご遠慮ください。また、当パンフレットの内容は予告なしに変更または廃止されることがございますので、詳細につきましては担当部署へ直接ご確認ください。

