

ゴルフ場スタッフ向け 顧客対応力向上研修

本研修はゴルフ場スタッフが基本的な顧客対応力を習得し、顧客満足度を高めることで、より良いサービスが提供できるようになることを目指す。

- ① 9:00~15:30 休憩1時間
- ② 15:30~17:00

①顧客対応力向上に求められる わかりやすい伝え方

- ・効果的な話し方、話しやすい聞き方
- ・顧客対応における非言語コミュニケーションの重要性
- ・顧客と信頼関係を築くわかりやすい伝え方

②ゴルフ場スタッフに求められる 顧客対応の基本

- ・立ち居振る舞いの基本、挨拶、身だしなみ

- ① 9:00~15:30 休憩1時間
- ② 15:30~17:00

①ゴルフ場スタッフに求められるコミュニケーション

- ・ゴルフ場スタッフとして働く意識（働く意味と意義、顧客対応マナーの重要性）
- ・ゴルフ場スタッフとしての役割認識（自社理解、仕事理解、役割等）
- ・ゴルフ場スタッフに求められるコミュニケーション
- ・コミュニケーションの実践

②顧客対応力向上のCSお客様満足度

- ・お客様を失う理由、お客様に満足して頂くサービス

- ① 9:00~15:30 休憩1時間
- ② 15:30~17:00

①ゴルフ場で顧客に安心・信頼感を持たれる声の出し方

- ・話し方の重要性
- ・腹式呼吸トレーニング
- ・発声・発音・滑舌トレーニング、顧客に伝わる声で顧客対応力を高めるための発声テクニック

②顧客対応力向上の接客・接遇用語

- ・敬語、基本的な接客用語、使用を避けたい言葉遣い

- ① 9:00~15:30 休憩1時間
- ② 15:30~17:00

①ゴルフ場でのサービス力向上と

業務効率化を目指す、報連相・PDCAサイクル

- ・サービス力向上のための報告・連絡・相談
- ・報告・連絡・相談のタイミング
- ・PDCAサイクルとは、目標(ゴール)設定の重要性

②顧客対応力向上の苦情処理

- ・クレーム対応のポイント、聞き方のチェック

- 9:00~17:00 休憩1時間

顧客対応力向上に求められる

パフォーマンスアップ

- ・パフォーマンスアップに必要な思考とは
- ・目標を明確にする、自己理解を深める
- ・モチベーションの基礎、行動計画を立てる
- ・顧客対応で緊張した時の対処法

研修時間と価格

定価 1時間あたり77,000円(税込)

※研修の時間数、回数に応じて合計の研修費用は別途御見積りいたします。
※1名あたりの受講料は合計の研修費用を人数で等分して算出いたします。

(例) 研修時間 合計10時間、受講者5名の場合

研修費用 合計: 77,000円(税込) × 10時間 = 770,000円(税込)

1名あたりの研修費用: 770,000円(税込) ÷ 5名 = 154,000円(税込)

株式会社 **セールスアカデミー**

福岡オフィス 〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神2丁目3-36 ibb fukuokaビル 5階 092-771-7185

東京オフィス 〒160-0023 東京都新宿区西新宿6丁目12-7 ストック新宿1F(A-2) 03-5909-0155