

# 現場CS(顧客満足度)向上オンライン研修

## CSを自社ブランドに 知って得するマナー

現場やお客様のもとへ  
出向く社員さんに最適

大手ハウスメーカーなどで現場監督さんやサービスマンへの指導実績豊富な、明るく楽しい講義で人気の本田講師と一緒に現場でのマナーについて学びませんか？

### 主な講座内容

1. オリエンテーション【講義】
2. アウトブレイク【小グループワーク】
3. 顧客満足度(CS)とは【講義・小グループワーク】
4. ビジネスマナーの振り返り【講義・個人ワーク・小グループワーク】
  - ・第一印象
  - ・身だしなみ
  - ・挨拶
  - ・立ち居振る舞い
  - ・言葉遣い
5. 感じのよい聞き方【個人ワーク・小グループワーク】
6. 感じのよい話し方【講義】
7. ミニロールプレイング【講義・実習】
8. 自己課題の設定【個人ワーク】
9. まとめと質疑応答

◆会場 各事業所等より Zoom によるオンライン

2/21 以降、Zoom 入室招待メールをお送りします。

◆受講料 無 料(定員30名)

※原則各会社、自宅等から PC・タブレット等で Zoom にアクセス頂くオンライン形式としますが、受講希望の方で各自でのオンライン対応が難しい方は事務局・田和までお問合せください。(若干名となりますが会議所での受講手配をいたします。)

令和7年 3月1日(土)  
13:30~15:30 開催

<講師プロフィール>

ほんだ かずえ  
本田 和恵氏

(株)マネジメントサポート所属



大手情報通信会社において、お客様相談室の担当者として、読者からのお問い合わせ、クレーム対応業務に携わる。

この間に、NTT 電話対応コンクールの地区代表として優勝。東京大会入賞。顧客対応の高い応対品質、また後輩の指導育成力を認められ、社内の研修担当として社員教育の企画や運営に従事しながら、講師としても活躍。

顧客対応の実務経験とコンクールの勉強によって身に付けた、分かりやすく相手に伝えるスキルについては定評がある。

実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い応対品質における分析力と丁寧な指導で人気の講師。

<指導分野>

CS 向上研修・ビジネスマナー研修・ビジネスコミュニケーション研修・クレーム対応研修・カスタマー研修・オンラインコミュニケーション研修etc...

### ◆申込方法

下記申込書に記入の上、FAX にて  
2月21日までに申し込んでください。

### ◆主催

笠岡商工会議所 建設部会(担当:田和)  
笠岡市十一番町 3-3  
TEL 0865-63-1151

----- 3/1(土)開催『現場CS向上オンライン研修』受講申込書 -----

笠岡商工会議所 行 ⇒ FAX:0865-62-3730

(申込日:令和7年 月 日)

|         |                     |     |  |
|---------|---------------------|-----|--|
| 事業所名    |                     | TEL |  |
| 受講者名    | (複数のご参加可能)          |     |  |
| メールアドレス | (1名につき1アドレスをお願いします) |     |  |

※ご記入頂いた情報は本セミナーに関する運営のみに利用し、取扱いにつきましては個人情報保護法に則り、厳重に管理致します。