

## 研修の特徴

弊社の研修は、『サービス員を幸せにする』研修です。

現場に近い実践を重視した研修です。サービス員が「その気」「気づき」「やる気」で元気になります。この結果、サービス員は、仕事への誇りと自信を持ちお客様との信頼関係を構築します。

管理職は、サービス専門会社の管理職を目指します。管理職としての役割を果たすことで、部下との信頼関係を構築します。

管理職の役割は、サービス員がお客様先で、十分に力が發揮できるような環境を作ることです。サービス員が、お客様から喜ばれるサービスを提供することで、顧客満足度が向上し、継続的な確実な収益が確保され、会社発展に結びつきます。

私は、分析計測機器の保守サービスに25年従事し、サービス員として管理職として、経営者としては、9年間挑戦してきました。当初は、お客様の要求に応えようと、ミスを発生させない問題解決型の管理指導をしていました。結果、顧客満足度は上がらず従業員に大きな精神的な負担をかけ、被害者意識の高い集団になってしまいました。私たちは、日々の作業に追いまくられ目的を逸していました。サービス部門は、お客様が価値を生み出すために存在し、お客様に喜んでもらうことが役割です。

それを実現するために、ビジョン・ミッションを創り「お客様に喜んでもらえるサービス員」の育成に取り掛かりました。サービス員だけを教育するのではなく、サービス員を支える管理職の意識改革の研修で、問題解決から課題解決型を目指しました。管理職はES向上、サービス員はCS向上に挑戦できるようになりました。

私は、一人でも多くのサービス員が誇りを持って、お客様に喜ばれるサービスを提供できるように支援する『実践チャレンジソポーター』です。

従来のサービス員のお客様対応教育に問題があります。挨拶と名刺交換の社会人としてのマナー研修で、現場経験がない講師がサービス員の不安を自信に変えることが出来るのでしょうか？御社のサービス部門の特徴を活かした挨拶、名刺交換をルール化し、サービス員がお客様対応に自信を持ち、作業できる環境創りが必要です。前者は人材教育で多くに会社が導入していますが、現場で実践できない問題がありますが、やらないよりやったほうが良いという評価です。サービス部門の売り上げは、サービス員なので、他の部門との重要性は、全く違います。後者の場合、お客様に喜んでもらえる挨拶、名刺交換の考え方とやり方で、売り上げに大きく影響します。従って、御社の特徴を活かしたルールを作り、御社らしいサービス員教育体制を構築すれば、外部の講師は必要なくなります。そのルールつくりと、最初の研修を弊社でお手伝いさせて頂きます。

サービス業に真摯に取り組んでいる経営幹部のあなたの決断が、従業員を幸せにし、お客様から喜ばれる会社に発展させるための最初のステップです。あなたの覚悟さえあれば、必ず成果に結びつきます。

ご検討お願いします。