

カスタマー・サービスコース

(SAID: 67000)

日時	2013年3月6~7日 (2日間コース 0830 - 1600)
受講費用	なし
内容	カスタマー（外部及び内部顧客）に満足なサービスを与えるためにはどのようにしたらよいか。カスタマーの心理、求める心を考え、接遇の心構えと人とのふれあいについて学びます。本物のサービスとはどういうものなのかをともに考えていきましょう。
対象受講者	窓口業務 / 受付業務等に従事する方（定員 20名）
場所	Bldg. A20 2F（横須賀）
申込方法	申込は、SF 182の書式を使い、 2013年2月15日（金） までにCNRJ RWDへ必着のこと。申込多数の場合は、書式一枚にリストをつけてください。
備考	詳細は、CNRJ RWD DSN 243-5559にお問い合わせください。

コースカリキュラム

- 対応の重要性
- 対応者の立場と役割
- 対応の心構え
- カスタマーの心理
- 対応者としてのコミュニケーション
- カスタマーの型とそれぞれの接し方
- 対応実習

Customer Service Course

(SAID: 67000)

DATE/TIME	6~7 Mar 2013 (2 days 0830 – 1600)
COST	NONE
DESCRIPTION	Provide customer contact skills and best approaches for handling customers with courtesy and efficiency. * The course is conducted in Japanese.
ELIGIBILITY	Clerical and administrative staff engaged in providing information to visitors and customers.
LOCATION	Bldg. A20 2F (Yokosuka)
NOMINATION PROCEDURES	Submit Training Request (SF182) via appropriate management chain and activity training coordinator to CNRJ RWD NLT 15 Feb 2013.
POC	CNRJ RWD at 243-5559 for more information.

Course curriculum

- Importance of effective customer service
- The role of customer service personnel
- Constructive attitude toward customers
- Psychology of customers
- Communication techniques
- How to deal with various types of customers
- Exercise