

S-MAX

サービス感度向上 ベーシックコース

最高の「おもてなし」を実現するために
お客様の個有状(情)況に的確に対応する

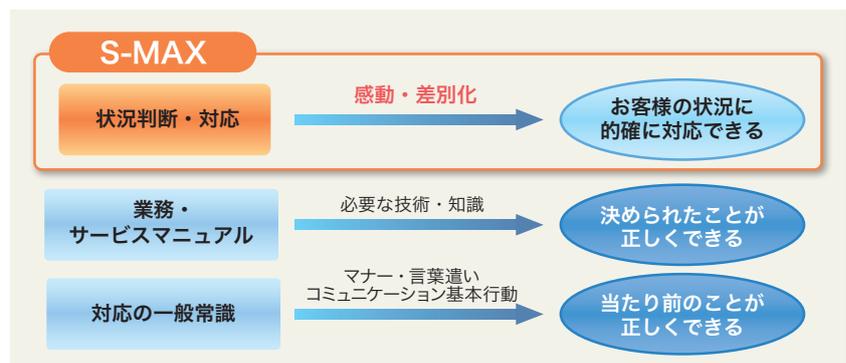


- 対 象** CS向上とサービス強化をめざす現場第一線スタッフ及び現場マネジャーの方
- 日 程** 1日間
- 最適定員** 20名

“マニュアル通り”では生まれないサービスを提供する

「サービス感度」とは、100人、100通りのお客様の気持ちを瞬時に察知して、100通りの気配り・心配りができる“感性能力”です。

お客様という「人」の心を扱う高度で複雑な仕事を行うサービスの現場では、このサービス感度を磨く必要があります。本コースS-MAX (Service-Maximum:最大・最高のサービス)は、CS(顧客満足)を基軸としたお客様接点力の向上とそのマネジメント革新に貢献します。



🕒 カリキュラム

- 1日間**
- **オリエンテーション**
 - **ウォーミングアップセッション** ・[演習]感度チェック
 - **サービス感度セッション①** <「気づき」に気づく> ・[演習]気づきメモ
 - **サービス感度セッション②** <「からだの動き9ポイント」に気づく>
・[演習]グループディスカッション ・発表 → 講義
 - **サービス感度セッション③** <「こころの働き6原則」に気づく>
・[演習]グループディスカッション ・発表 → 講義
 - **お客様接点の3つの技術** <参考映像からレクチャー>
 - **まとめ**
・まとめ ・[演習]「自己課題設定シート」作成 ・[演習]もう一度「感度チェック」

マネジメント・リーダーシップ

キャリア

SDGs

DX

スキル別

職種別

コースの進め方・特徴

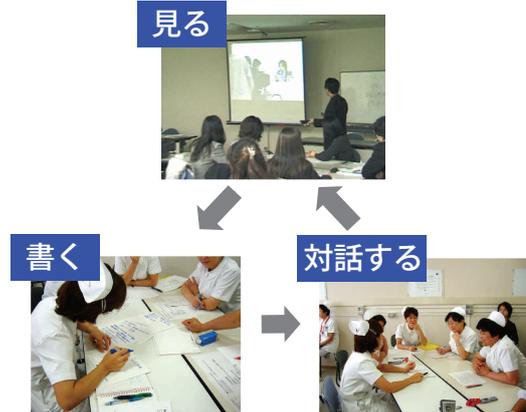
異業種の実際の映像を使用

異業種の実際の現場映像を使って気づきを高めます。
航空、病院、流通、ホテル・旅館などのハイパフォーマー映像を見ることで、お客様対応の本質的な原則に気づくことができます。
それにより、「多様な状況」に応じた「行動」につなげます。



ファシリテーターによる「気づき」と「意識化」のプロセス

ファシリテーターが、「気づきの引き出し役」として、参加者の本来もっているサービス感度を引き出します。
「見る」「書く」「対話する」というプロセスをつうじて、参加者の気づきの感度を高めます。
「教え込む」のではなく「気づかせる」アプローチで、従来のマニュアル型教育から脱却し、顧客満足に向けた+αの行動を促進します。



気づきをS-MAXの原則に落とし込みとるべき行動を共有化

参加者の気づきを「気づきの原理原則」(行動と心)に落とし込むことによって、具体的にどのように行動すればよいのかが分かるようになります。
それにより、他者の気づきをクラスで共有化することが可能となります。
また、この気づき合いの「場」を通して、多様なものを見方を共有することができます。

からだの働き【9ポイント】

- ① 表情 ② 姿勢 ③ アイコンタクト ④ ジェスチャー
- ⑤ 相手との向き ⑥ 相手との距離 ⑦ 同調行動
- ⑧ 状況情報の収集 ⑨ 発声

こころの働き【6原則】

- ① 状況判断 ② 先取り ③ 察知・リアクション
- ④ お客様が主役 ⑤ 弱い人にやさしく ⑥ 選択の余地

S-MAXの自社展開・応用プログラム

オリジナルテーマ・教材開発とファシリテーター養成による社内展開も

*別途費用がかかります。

自社のハイパフォーマー(熟達者・名人・達人)の現場映像を撮影・教材化し、社内にファシリテーターを養成することで、S-MAXを自社内で展開することも可能です。
自分たちの「仕事の価値」を再認識すると同時に、「サービス感度」を企業の共通価値観として共有できるようになります。
流通・サービス現場だけでなく、貴社固有のさまざまなテーマへの応用も可能です。弊社営業担当にご相談ください。

[S-MAXの導入事例 MAP]

