





- ・提案営業スキル
- -顧客管理活動支援

# 顧客満足研修



## ■「提案営業スキル」:お客様の潜在ニーズを読み取り、提案する力!

客数や客単価・収益は、お客様の満足度を表しています。顧客満足度が高い程、お客様も増え続け安定した経営が継続できるのですから、常に真摯な顧客満足の追及が重要です。「顧客満足研修」では、現代消費者の潜在ニーズを読み取り、利用されるお客様に提案していく"人間力(感性・知性・知恵)"を研修・支援いたします。

#### ■「顧客管理活動支援」:時代変化に伴う新しい価値観の提案から提供!

提案営業力が付いてきたら、繰り返す提案の中から生れる、現代消費者が求める"新しい価値観"を確立していく事が重要です。「顧客満足研修」では、貴社様が提案・提供されるシーズ(提供するもの)の中から、現代消費者ニーズと貴社様のシーズのマッチングによる"新しい価値観(独自性)づくり"を研修・支援いたします。

# ●見えない潜在ニーズの理解から、感じ取る人間力を学ぶカリキュラム。



人間力強化研修|人間力 人材育成のマイコンセプト

商品やサービスが不足していた時代は、企業が提供していた顕在化された商品やサービスを求める "顕在ニーズ" でしたが、現代は、消費者それぞれがどんな商品やサービスに満足されるか分からない潜在するニーズの時代です。もう以前までの顕在ニーズは、当たり前のルーティン業務、消費者(お客様候補・お客様)の心の中に潜むニーズを感じ取る感性が必要になっています。 この「顧客満足研修」では、人間力(感性・知性・知恵)を発揮する事で、見えない潜在ニーズの理解から、お客様の心理・心理状態を理解する研修・支援を進めていきます。

## ●リピートさせる活動、顧客化する活動、ファンにする活動カリキュラム。



人間力強化研修|人間力 人材育成のマイコンセプト

リピートさせる活動とは、アフターケアの DM を送る活動の事だけでなく、お客様の心を掴む活動そのものが重要です。どんなに DM 等で案内をしても、興味も魅力も感じない企業にリピートするお客様はおられません。大切な事は、ファンになってもらえる "満足させる商品やサービスを提供する事"です。**この「顧客満足研修」では、日々のお客様の言動や会話から "潜在ニーズ"を感じ取り、お客様の不満・期待を解決させる "解決学的視点"の研修・支援を進めていきます。** 

# ●ファンが集う"新しい価値観(独自性)"づくり"カリキュラム。



人間力強化研修|人間力 人材育成のマイコンセプト

効率や利便性を追求した"ロボット労働"と、人間らしい商品やサービスが求められる"人間労働"の住み分けが進む現代、"行列のできる店"という言葉もあるように、これまでにはない"新しい価値観"が求められる次の時代に入っています。この「顧客満足研修」では、そんな時代に安定した継続経営を実現する"新しい価値観(独自性)づくり"研修・支援を進めていきます。

コミュニケーション、ソリューション、モチベーション(動機付け)、プレイングマネジメント等、社員のレベルアップは人間力人材育成のマイコンセプト。



経営の実現を支援する!(~1984年)

株式会社マイコンセプト