

日本人従業員訓練講座のお知らせ

2018年5月11日

講座名：(COI Admin -2) **優れたカスタマーサービス**

日時：2018年6月13日(水)

0800-1630 (25席)

場所：CHRO Classroom #4, 建物番号 495, キャンプフォスター

講師：Elavate USA



概要：

このセミナーは、Community of Interests (COI) Admin職種従業員向けのセミナーであり、従業員による、より満足度の高い顧客基盤（社内外）の拡大方法と、不満足な顧客をお得意様に変える方法をレクチャー致します。

学習目標：

- ・優れた顧客サービスが、販売および企業文化へ与える影響を学ぶ
- ・社内外の顧客との良好な関係を構築する術を用いて、従業員と顧客の満足度をあげることを学ぶ
- ・顧客のニーズや期待するサービスを予測、提案し、顧客との信頼を築くことを学ぶ
- ・ポジティブな顧客体験を促し、ネガティブな反応を減らすために効果的なコミュニケーションの方法を学ぶ
- ・感情的になった顧客を鎮める戦略を用いて、効果的なサービスの回復をすることを学ぶ
- ・怒りの管理とストレス軽減の方法を学ぶ

優先順位：

- (1) USMC Okinawa Admin職種のMLC/IHA従業員
- (2) その他のUSMC Okinawa MLC/IHA従業員

申込：受講希望者は上司から受講の許可を受けたうえで下記の情報（a~e）*を明記の上、

- 受講希望者氏名, ID 番号
- グレード
- 職種名
- 職場名
- 職場電話番号

*（優先順位を記入して複数の受講希望者がいる場合は優先順位順に記入して下さい）

E-メールでマリン人事部人材育成課宛（MCBButlerCHROTraining@usmc.mil）に上司を E-mail に C/c して、或いは職場 Admin POCの方が6月5日迄にお申込みください。

詳細は☎：645-7689までお問い合わせください。