

# カリキュラム

No.18-108

月日	時間	科目	内容	講師(敬称略)	
<b>テーマ</b> 真の顧客満足につながるサービス価値向上講座					
<b>研修期間</b> 平成30年6月6日(水)～6月7日(木)〔計2日間〕			<b>研修時間</b> ：12時間		
<b>会場</b> 中小企業大学校直方校			<b>受講料</b> ：22,000円		
6月6日 (水曜)	9:40～10:00	開講式・オリエンテーション			松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己
	10:00～12:20	サービスの本質と科学的な捉え方	「サービス」の本質を理解した上で、科学的にサービスを評価する考え方や手法を、事例を交えて学んでいただきます。 ・自社のサービスを振り返る ・サービス産業化の進む背景 ・「サービス」の本質と捉え方		
	13:20～17:00	サービス向上のための実践ポイント(演習)	サービス向上のために押さえるべき顧客の「事前期待」と、サービス品質を向上させるポイントを、自社演習を交えて学んでいただきます。 ・6つの視点で見るサービス品質向上 ・サービスプロセスのモデル化 ・顧客の「事前期待」を考える ・「事前期待」による顧客セグメントの定義		
	17:30～18:30	受講者交流会			
6月7日 (木曜)	9:00～12:20	事例演習 —サービスで差別化した取組み—	サービスで差別化を図り、競争優位を築いた事例を通じて、サービス向上の取組み方や現場のやる気の高め方を考えていただきます。 ・サービス改革の事例研究 ・自社のサービス改革を考える	松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己	
	13:20～16:00	自社のサービス向上を考える(演習)	研修のまとめとして、自社サービス向上のための取組みを具体的に検討していただきます。 ・自社の顧客セグメントの再検討 ・「事前期待」に応える取組み ・成功ポイントと今後の課題の整理		
	16:00～16:10	終講式			

※初日の講義終了後、受講者交流会(17:30～18:30)を予定しています。

※カリキュラムにつきましては、都合により一部変更する場合がございますので、予めご了承ください。

中小企業大学校直方校