



Wonder imagineer

## ■タイトル

2大テーマパーク人財育成トレーナーが全国人事部から評価されたリーダーシップを伝授！  
自社・自社人財の価値を最大化させる CS 研修

## ■開催想定時間 1DAY

9:30～18:00

## ■研修目的

- (1)CS の考え方とやり方の基礎を学ぶ
- (2)CS コミュニケーション・思考・行動について学ぶ
- (3)お客様から愛され続ける持続可能な顧客ストーリーとお客様を惹きつける方法について学ぶ

## ■カリキュラム構成

### 1. CS オリエンテーション

現場を強くする CS リーダーの原理原則

- ・原理原則とは ～自社、自部署、自分自身の CS 向上ルールを見つけ出す～
- ・CS リーダーとは

### 2. テマパーク流 CS コミュニケーションの質

- ・仲間、お客様を惹きつけるアクション・コミュニケーション テマパーク流スマイル  
アイコンタクト
- ・コミュニケーションとは相手に興味関心を持つことから全てが始まる【ワーク】
- ・情報には価値がある 誰が伝えるかより、何を伝えるのか【ワーク】

### 3. 効果的な成果を創り出す CS 思考の質

- ・言葉の構造を知る【ワーク】
- ・Be・Survey・Focusの原則 ～どこから捉えるかによって、行動が変わる～【ワーク】

### 4. ～らしさ・感動」を創る CS ストーリー(場)の質

- ・場づくりの基本的な考え方 ～人はルールに影響されるのではなく場に影響される～
- ・テーマパークに学ぶ顧客ストーリー戦略【ワーク】

### 5. 質の高い CS 行動の質

- ・顧客ストーリー戦略から導き出す クライマックスポイント【ワーク】
- ・Who What How メソッド ～クライマックスを逃さないやるべき行動～【ワーク】

### 6. 学ぶ為に振り返る

- ・アクションアイデアを考える
- ・成果の種を明確にする ～現場にて意識すること～