

JSパートナー公開研修のご案内

向寒の候、ますますご発展のこととお慶び申し上げます。平素はひとかたならぬ御愛顧を賜り、ありがとうございます。

弊社におきまして、ディズニー教育の経験を活かした次のような公開研修を開催いたします。心よりご参加をお待ちしております。

CSビルディング研修(顧客満足構築研修)

2010年2月5日(金)10:00～16:30

会場 池袋駅徒歩1分「駅前会議室」

特徴

テーマパークのCS向上策を中心に貴社に应用可能なヒントを提供します。

ディズニー研修を18年プランニングした講師が担当します。

お薦めする方

会社の「思い」を浸透させたい
経営者 経営幹部
人事教育システム、表彰システム
を知りたいマネジメント
テーマパークの笑顔の秘密を知りたい方

- 参加費用 18,000 円(資料 食事代含む / 税込金額です)
特別価格設定あり(期間限定価格 団体価格)

- 担当講師 JSパートナー代表 福島 文二郎
経歴》(株)オリエンタルランド在籍24年間
アトラクション責任者6年(ジャングルクルーズ、カヌー探検等)
人事部ユニバーシティ課7年(ディズニー教育総括部署)
(株)イクスピアリ出向 人事課課長代理(教育プランナー)
商品企画室商品教育課4年(ディズニー商品教育)
研修コンサルティング会社(株)在籍2年
研修プランナー&ファシリテーター(教育プランナー)
教育コンサルティング(オリジナル研修構築コンサルティング、顧客満足向上コンサルティング)

主な内容は、裏面》を参照願います。

■研修の狙い

弊社の研修プログラムは、テーマパーク教育と外部企業への教育コンサルティングから生まれ、たどの組織にも通用する「CS向上」(顧客満足向上)の方法論です。

- (1) テーマパークの具体的な「CS向上策」を習得する。
- (2) 従業員のモチベーションを高める具体的な方法を理解する。
- (3) この研修で自身のモチベーションを高める。

■内容 (スケジュール 内容は一部変更の可能性があります)

時間	内容	期待する効果
10:00	1. CSの考え方 ～顧客満足と従業員満足の関係～ お客様に価値観を提供しているか？ 誰がお客様を満足させるのか？ 従業員は「働きがい」を感じているか？	現状の理解 中長期的な生産性向上 新しい商品・サービスを生み出す 環境のあり方の認識
11:00	2. CSを高める5つのキー(鍵) ～CSを高める環境～ (1) CSの伝統を創る CS向上が当たり前の状態とは？ ミッション(会社の思い)の重要性 12:00より昼食	CSとミッションの整合性の理解 従業員の思想と行動の理解
13:00	(2) 従業員の価値観を共有化する 価値観が浸透する環境とは？ (3) 報い・報われるシステムと円滑な人間関係 組織と個々人を結ぶコミュニケーションの方法 (4) 教育・トレーニングシステム 具体的な教育システムと研修 OJT (5) 仕事に対する細かいこだわりを育てる ミッションと職場環境の一致	自社のCSを象徴するもの 効果的なコミュニケーションツール 従業員の心理を理解 効果的なトレーニング方法の理解 効率的な人材育成の方法の理解 会社・職場環境の重要性の理解
15:30	3. CSを高める3つのロック(錠前) ～「モチベーション、働きがい、成長」とは？～	トリプルWi を理解 (顧客、組織、従業員の満足)
16:30	終了	

お問い合わせ Te 03-6666-8834/ホームページ http://www.jspartner.co.jp/?page_id=11

お申込み Fa 03-6666-8835 (添付の「公開研修申込書 (FAX用)」をご利用ください。

また、ホームページからもお申込み可能です。http://www.jspartner.co.jp/?page_id=18