

CS向上公開研修(顧客満足向上研修)

テーマパークフィールド体験研修

体験をととして、CS向上のヒントを発見しませんか？

- 開催日 2010年5月21日(金)・22日(土)の2日間
- ねらい CS向上で大成功を収めているテーマパークからCS向上のヒントを学ぶ。
- 研修の特徴

☐ ディズニーでも僅かな関係者しか知らないCS向上ノウハウを提供します。

☐ フィールド体験(実体験)により 効果的・効率的に確認できます。

☐ 一部問題解決技法・心理学を導入し、課題発見をサポートします。

☐ 1日派遣研修も可能です(この場合、フィールド体験の代わりに「ゲスト対応ロールプレイング実習」に変更になります)

■内容(時間・内容を一部変更することがあります)

Time	Content	Method
10:30	I. オリエンテーション	チームワーク実習
11:00	II. テマパークの歴史から見るCS ディズニー思想の背景を理解し、自社の理念の浸透を検討する。	説明と実習
12:00	ランチ	
13:00	III. ショーに対する細かいこだわり パーク全体からゴミ箱・灰皿までに至るこだわりを提示する。 また、キャスト(従業員)を観察するポイントを解説する。	具体例の提示
14:00	IV. フィールド体験(テーマパーク視察) 自由解散(グループ体験を予定)	ポイント資料を配布
■2日目		
10:00	V. フィールド体験の共有化 「ディズニーの価値観」を理解するため、フィールドワークでの発見を参加者で共有化する。	グループ ワークショップ
11:00	VI. CS向上の教育ノウハウ 研修プランニングの工夫と職場トレーニングでのノウハウを身につける。	説明と ロールプレイング
12:00	ランチ	
13:00	VII. コミュニケーションの活性化ノウハウ 組織全体、職場内のコミュニケーションの活性化がCS向上には重要であることを認識するとともに、活性化の方法を心理学を背景に確認する。	説明と 心理学実習
14:00	VIII. 問題点絞り込みと問題解決 「I～VII」までに身に付けたノウハウを基に自社の問題を検討する。	ロジカルシンキング
15:30	IX. CS向上のためのリーダーシップとチームワークというパワー CS向上のために最も必要なマインドとチームワークが創り出すシナジー(相乗効果)に気づく。	内的モチベーション 外的モチベーション チームワーク実習
16:00	終了予定	

★裏面をご覧ください。

■ご参加をお待ちしております。

- ☐CS向上の熱意をお持ちの方
- ☐CS向上の具体的な指針を得たい方
- ☐JS(働きたい)の創出のヒントを得たい方

■研修会場 池袋「駅前会議室」※JR池袋駅 徒歩 1 分

■参加料 28,000円(税込)

内容)テキスト、資料、テーマパークパスポート料金、
テーマパークまでの交通費(片道分)、昼食代(2回)
※最低開催人数有り(1 カ月前最低人数に達しない場合全額返金)

■講師 JSパートナー株式会社 代表取締役 福島 文二郎(ふくしま ふんじろう)



経歴)東京ディズニーランド開園の1983年から運営会社である(株)オリエンタルランドの正社員として
24年間在籍(ディズニー教育18年、オペレーション責任者6年)。

テーマ型ショッピングセンターの開業にも従事し、テナントミックス(選定と誘致)やテナント教育も担当。他企業への研修・コンサルティングも次のとおり実施している。

- ・**ビジネスマナー研修**(マインドを変えた上でホスピタリティ・ビジネスマナーを身につけ、永続的なスキル習得する研修)※6月23日(水)開催(別紙ご案内文書がございます)
- ・**プレゼンテーション向上研修**(信頼を形成するプレゼンテーションスキルを身につけ、自己成長を図るスキル習得研修)※7月28日(水)開催(別紙ご案内文書がございます)
- ・**社内インストラクター(講師)育成研修**(組織が持っている理念の浸透と技術を伝える講師の育成研修)※8月実施予定です。
- ・**スーパービジョンプログラム**(ビジネス知識を7つのテーマに分けて、各テーマを3時間程度に凝縮して習得する研修)※9月実施予定です。

■お申込み方法

次ページのFax用申込書にご記入の上、下記の番号にお送りください。

Fax 03-6666-8835

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

■お問い合わせ 主催会社【 JSパートナー株式会社 】

☎ 03-6666-8834 /ホームページ <http://www.jspartner.co.jp>

〒 171-0021 東京都豊島区西池袋4-13-1 クラホ 303

JS(働きたい)を創造するJSパートナー

★「公開研修申込書(Fax用)」が添付されています。

公開研修申込書(Fax用)

公開研修名					
開催日	年 月 日				
フリガナ				男 女	年齢 歳
氏名					
メールアドレス	勤務先				
	自宅				
自宅住所	〒 TEL ()				
企業(団体)名	部署・役職名				
勤務先住所	〒 TEL ()				
支払方法	銀行振込	現金送金	領収書	有	無
参加される方の通信欄 ～あなたがこのセミナーに期待すること。ご意見・ご要望など～					

※お申込みいただいた方には、別途「研修参加のご案内」をお送りいたします。

ご記入いただきました個人情報は、弊社情報提供以外には、一切使用いたしません。

※研修内容・時間・場所などは、状況により変更の可能性がございます。

参加方法:上記「公開研修申込書(FAX用)」をご記入の上、FAXにてお送りください。

FAX 03-6666-8835

または、HPの「研修のお申込み」からもお申込みができます。

HP http://www.jspartner.co.jp/?page_id=18

参加料:参加料はお申込み後、すみやかに下記銀行へお振込みをお願いします。

【振込先】 三菱東京UFJ銀行

西池袋支店

普通 0050958

JSパートナー株式会社

※恐れ入りますが、振込み手数料はご本人にてご負担をお願い致します。

キャンセル料:申し込み後のキャンセルにつきましては、所定のキャンセル料をいただきます。

申込み日より	～	2ヶ月超	参加料の30%
2カ月前	～	1カ月超	参加料の50%
1カ月前	～	研修当日	参加料の100%