

[作業者CSマナー研修カリキュラム]

<対象者>

建設業作業従事者（主に住宅現場作業者）

<研修項目>

- 「あるべき姿・私たちの行動」
 - ・ あるべき姿に基づく心のあり方
 - ・ あるべき姿に基づく私たちの行動
- 「感謝の心・ご恩返し」
 - ・ 感謝の心とは・ご恩の返し方
 - ・ 自分自身の感謝の思い
- 「対応の基本・CS道」
 - ・ 対応と心づかい
 - ・ 次の仕事への具体的な行動

<カリキュラム：一講目～五講目>

研修 内容	1. 次の仕事へ（心のあり方）	50分
	2. お客様ご満足向上へ向けて	50分
	3. 話し上手・聞き上手のポイント	50分
	4. お客様・ご近隣様ご対応ロールプレイング	50分
	5. 今の時代に求められる本当のCS	60分