CS強化研修＜管理職　事務担当者＞事後課題

【受講者情報】

①受講者名

②所属部門名

今後、ＣＳを高めることにより数字を伸ばし、契約を長期にわたって維持するためには、どのようなＣＳ実践行動が必要なのかを具体的に考えることが課題です。

【課題の進め方】

自分が担当する業務の中で、事務担当者の立場から「あのクライアントへの対応や支援業務をもっとお客様目線で行うとよいのでは」と考える１社を選び、意味的価値を高める具体的なＣＳ実践行動を設計してみましょう。下記の設問に従い、解答を述べてください。

【設問1】 具体的なクライアント名（仮称）を挙げ、CS実践行動をどのような実績や成果に

　　　　　　つなげたいと考えているのかを述べてください。

　　（1）クライアント名（仮称）・建物名（仮称）

　　（2）「もっとお客様目線で行うとよい」と考える理由およびその理由の根拠となる事実や事

象を述べてください。

　　（3）（2）の記載内容を踏まえ、ＣＳ実践行動を通して、どのような実績（結果）・成果に貢献

したいと考えているのかを述べてください。

　　　①実績（結果）

　　　②成果

【設問2】 1で選んだクライアント（仮称）が当社に抱く期待を深く考え、下記の設問に

解答を述べてください。

　（1）クライアント（仮称）が当社に抱く期待について、あなたの理解を述べ、提供

しているサービスとの間にギャップがあるかを述べてください。

　　　①機能的価値（提供する技術などの実質的な業務内容）について

　　　②意味的価値（現場責任者・営業担当者とのコミュニケーション）について

（2）日常業務や接点において、営業担当者に説明したことについて「合意形成」を

図ることができたと考えることができる事例を具体的に述べてください。

　（3）建物維持管理が事業成長に直結することをクライアント（仮称）に理解して

　　　もらうために事務担当者ができる「現場、営業支援」を考え、結論とその理由

を述べてください。

　　　　①結論

　　　　②理由

【設問３】設問1（3）の解答として述べた内容を目指すことを前提にして、満足度を

高める３ステップにあたる具体的な行動をイメージして解答してください。

　（1）満足度ステップ1を「契約内容遵守を基本に行動する」と考えた場合、満足度

を高めるステップ2の行動内容を具体的に述べてください。

　（2）（1）の解答を踏まえて、満足度を高めるステップ3の行動内容を具体的に述べ

てください。

【設問4】設問３の解答を実現するうえで、営業担当者、事務担当者がどのような連携をすることが必要かを具体的な事例または状況を用いて述べてください。

　　　　　　また、管理職として、連携を円滑にするために果たすべき役割についても述べて

ください。

以上