CS強化研修＜管理職　営業担当者＞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】

自分が担当するクライアントの中から「もっと意味的価値を高める必要がある」と考える１社を選び、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。※クライアント名・建物名は仮称としてください。

【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）「もっと意味的価値を高める必要がある」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）・成果に結実

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、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

らうことができているかを考え、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