

カスタマー・サービスコース (18時間)

(SAID: 67000)

日時	2005年4月11, 12, 13日 (0900 - 1600)
受講費用	なし
内容	カスタマー（外部および内部顧客）に満足なサービスを与えるためにはどのようにしたらよいか。カスタマーの心理、求める心を考え、対応の心がまえと人とのふれあいについて研修します。
対象受講者	特にありません。
場所	HRO 訓練教室
申込方法	申込は、DD Form 1556 の書式を使い、2005年3月30日（水）までに CNFJ, RTO (N114) へ必着のこと。申込多数の場合は、書式一枚にリストをつけてください。
備考	詳細は、CNFJ, RTO の山田 (軍電 243-8181) にお問い合わせください。

コース スケジュール		
期日	時間	主題
4/11 (月)	0900-1600	対応の重要性 対応者の立場と役割 対応の心構え カスタマーの心理 対応の6段階 対応者としてのコミュニケーション
4/12 (火)	0900-1600	米人の対応 英語での対応表現（言い回し） カスタマーの型とそれぞれの接し方 対応サービスの技法
4/13 (水)	0900-1600	対応実習 対応者に望まれること

Customer Service Course

(SAID: 67000)

DATE/TIME	11, 12, & 13 April 2005 (0900 – 1600)
COST	NONE
DESCRIPTION	Provides customer contact skills and best approaches for handling customers with courtesy and efficiency. This course is conducted in Japanese. * The course is conducted in Japanese.
ELIGIBILITY	Clerical and administrative staff engaged in providing information to visitors and customers.
LOCATION	HRO Classroom, Bldg #1472
NOMINATION PROCEDURES	Submit Training Request (DD Form 1556) via appropriate management chain and activity training coordinator to CNFJ, RTO (N114) NLT 30 Mar 05.
POC	Ms. Yamada, CNFJ, RTO at extension 243-8181 for more information.

COURSE SCHEDULE		
DATE	HOURS	SUBJECTS
4/11 (Mon)	0900-1600	Importance of effective customer service The role of customer service personnel Constructive attitude toward customers Psychology of customers 6 steps of customer service Communication techniques
4/12 (Tue)	0900-1600	Receiving American customers English expressions for handling customers How to deal with various types of customers Techniques of customer service
4/13 (Wed)	0900-1600	Practice sessions What is expected as customer service personnel