

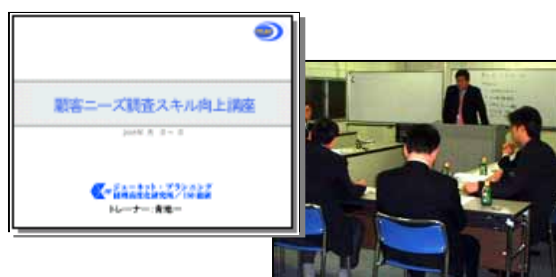
顧客ニーズ調査スキル向上講座概要

顧客ニーズ調査には大きく分けて2つの方法があります。

一つ目は、こちらがあらかじめ決めた項目を定め、相手の本心に迫って答えに導く、質問の角度を変えて答えを検証する方法。二つ目は、最終目的だけ定めて質問し、その過程に話されるニーズを後で整理し幅の広い答えに導く方法。当講座では、これらの手法を身に付けていただき業績向上に貢献できる事を目的とした内容となっております。

当研修によって得られる成果

- 面談から得られる情報
- 面談の仕方とツール
- 面談まとめ方, 報告の仕方
- 業務への展開方法
- 業務改善へ活用



講座内容

- 基礎-1: 顧客ニーズ構成
- 基礎-2: ニーズ項目の作り方
- 基礎-3: トークマニュアル作成注意点と対策
- 基礎-4: 演習 (ディスカッション)
- 基礎-5: まとめ

事前準備要項

受講人数	限定なし
研修形式	スクール形式 / 対面演習形式
準備物	ホワイトボード 赤・黒・青マーカー 模造紙 (A1) チーム×5枚 フリー設定のドリンク 筆記用具 オーディオカセット (録音用)

タイムスケジュール例

	項目	内容
0:00~0:45	オリエンテーション	テーマの確認と狙いと成果説明
0:45~1:00	休憩	-
1:00~3:00	基礎-1~2	項目の確認と構成
3:00~3:15	休憩	-
3:15~4:45	基礎-3	面談の仕方 聞き手の心理
4:45~5:00	休憩	-
5:00~6:30	基礎-4	面談設定による 演習で確認
6:30~7:00	基礎-5 / まとめ	業務改善への活用
END	-	-

その他・詳細・条件・費用

研修時間	7時間 + 休憩 〔4時間×2日又は7時間+ /日〕
費用	基本研修費 144,000円 (16人を基本) 追加1人毎に8,000円 (資料・テキスト代) 交通費・宿泊費 / 実費分

条件、スケジュールなどでその他ご要望がございましたら2ページ目の要望書にて弊社へお知らせください。



要望書(JNP 宛)

社内研修会実施における要望

年 月 日

企 業 名 :

ご担当者名 : _____

ご連絡先 : TEL _____

FAX _____

E-mail _____

【要望】 年 月 日までにご返答を希望します。

研修・講座名：顧客ニーズ調査スキル向上講座

実施目的および現状抱える課題

.....

対象者または、部署：_____ 参加人数：_____ 名

使用資料・参考資料：書籍名(_____)

変更、オリジナル化などの要望

【例】時間スケジュールを2日間にして欲しい。東京と大阪の2箇所で行いたい。

.....

その他要望

【例】事前に面談、打合せをしたい。費用についてご相談したい。

.....

上記をご記入の上、FAXにてご連絡ください。FAX.075-341-9900

社内稟議書

社内研修会実施について

年 月 日

起案者: _____ 部

_____ 印

【稟議】 年 月 日までにご決裁をお願いします。

研修・講座名：顧客ニーズ調査スキル向上講座

実施理由：以下の研修・講座実施についてご検討の上、ご決裁をお願い申し上げます。

添付書類：研修・講座概要

【決裁】

決裁日： 年 月 日	付記事項
許可 条件付許可 保留 否決	

代表者				

申込書

以下、必要項目をご記入の上 FAX にてお申込ください。
FAX.075-341-9900

企業名	
TEL :	FAX :
E-mail	
住所〒 - :	
お申込ご担当者名 :	
事前面談打合せ： 希望する 希望しない / 面談希望日 年 月 日 時~	

お申込書受理後、条件確認書を送付いたします。
 また、事前にお見積もりが必要な場合は以下ご連絡先までお問い合わせください。

【お申込み・お問い合わせ先】



有限会社 ジェネット・プランニング 担当：原田
 〒600-8216 京都市下京区新町七条下ル東塩小路町 727-5 5-B
 TEL : 075-352-5888 E-mail: jnp@j-link.co.jp
 FAX : 075-341-9900 U R L : http://www.j-link.co.jp

事前確認事項：記入できる範囲でお知らせください。

当日進行担当者名：_____

受講者人数：_____名 参加者リスト（有・無）

開催希望日時： 年 月 日

開催会場：_____

所在地 : _____

交通手段：_____

移動方法：_____

会場準備物 / 事前にご準備可能な物にチェックをお願いします。

マイク または ピンマイク
 ホワイトボード
 プロジェクター
 スクリーン
 OHP
 水差し又はミネラルウォーター 1本 / 2時間
 録音機
 撮影機
 太マーカー 黒()本 赤()本 青()本
 ノートパソコン

研修終了報告書/トレーナー用(見本)

トレーナーから各受講者個別の評価シートを作成し研修・講座終了後ご提出いたします。

研修・講座内容に評価項目・シートデザインの変更が生じる場合がございます。

氏名		チーム名	
ステージ		評価レベル	

【開始前】

項目	評価内容

【開始後・終了時】

項目	評価内容

【総評】

項目	評価内容

上記内容について確認した場合、署名確認を以下にします。

企業コメント記入欄				JNP-2	JNP-1