

【シート1】「CSを考えるシート」(詳細版)

「お客さまは当社(組織)に何を求めているか？」を考える
～個人やグループで最高のサービスについて考える

■自分の意見

■グループの意見

■研修で出た意見

【シート1】「CSを考えるシート」(記入例)

■自分の意見

- ・自分の気持ちを分かってくれる営業担当者と話したい
- ・自分の望むことを実現してくれる商品・サービスを提供してくれる

■グループの意見

- ・家は高い買い物であるので、「自分の一生の財産」という視点で、丁寧に提案してほしい
- ・家はこれから日々生活する場所なので、大切に工事してほしい

■研修で出た意見

- ・じっくりこちらが納得するまで説明してほしい
- ・自分のぼんやりしたニーズを具現化してほしい