

的確に**ニーズ**を捉え 迅速に**ニーズ**に応える

オンライン研修

顧客志向の コミュニケーション・仕事術研修

「相手の立場に立つ」マインドを鍛える

2023年8月22日(火) 9:30~13:00(インド時間)

言語 ●●● 英語 費用 ●●● 1名様 Rs 9,000 (税別) 定員 ●●● 8~12名

研修プログラム

9:30am アイスブレイク - はじめに
顧客と顧客のマインドセットを理解する

10:00am 良いカスタマーサービスに必要な要素
顧客志向のコミュニケーション

11:00am ティーブレイク

11:10am 時間管理とコミットメント

仕事とサービスの質
前向きな姿勢

ビデオ、
ケーススタディー等
様々なアクティビティを通して
顧客感を高めます!

13:00pm Q&A・研修のまとめ
研修後アンケートの記入

今の時代、どんな会社においても重要なことが、「お客様志向」です。

本研修では、相手のニーズを汲み取り対応するために必要なスキルと立ち居振る舞いの双方にフォーカスします。

特に日系企業において「相手の視点に立つ姿勢」は、お客様だけでなく、一緒に働く同僚やベンダー等とのやりとりでも必要とされ、サービス業に限らずすべての業界で重要なソフトスキルです。

質問票への記入やディスカッション等を通じて「カスタマーケア」のキーコンセプトを学んでいきます。

こんな方におすすめ

- ✓ 社外の方と接する機会が多い方
- ✓ 日本的なカスタマーケアを学びたい方
- ✓ 日本本社とやり取りをする立場の方
- ✓ 「相手の視点に立つ」ことが得意でない方

講師紹介

プラガティ・オベロイ 専属講師/コーポレートアドバイザー

- ・ネルー大学日本語学科学士および修士。その他日本の文化・社会・歴史を学ぶ。
- ・Indian Society of Training & Developmentにて研修・人材育成ディプロマ取得。
- ・デイビッド・ロック主宰 ニューロリーダーシップインスティテュート認定ブレインベースドコーチ
- ・Vスキルズインディア認定トレーナー

日系のサービス業および製造業にて約30年以上社内教育・研修に携わり、研修実施の他にも、コンテンツ開発、社内教育システムの策定等を行う。日本人・インド人を対象に、コミュニケーション、アティチュード、タイムマネジメント、カスタマーサービス、チームビルディング、製造業向け現場研修、新任課長研修を実施。

また日本語・英語・ヒンディー語の語学教授の経験あり。

現在パソナインディア 研修事業部およびHRコンサルティング事業部にコーポレートアドバイザー兼講師として勤務。

参加者に自己振り返りを通して気づきを与えつつ、インタラクティブな研修を通して参加者と信頼関係を築く。

お得な割引制度もあります!

早割

研修日から3週間前までにお申込みいただいた場合、10%オフ

複数割引

同日程かつ同一の研修に2名以上お申込みの場合、2人目は5%オフ、3人目以降はそれぞれ10%オフ

※上記の割引は併用できません。

お申込みはオンラインで



左のQRコードもしくは下記URLよりお申込フォームへアクセスして下さい。

(Google Formにアクセス出来ない方は大変お手数ですが下記問い合わせ先までご連絡くださいませ)

<https://forms.gle/KeHWs55rogSyQu9g9>

本研修に関するお問い合わせ・お申し込み

パソナインディア研修事業部 営業担当 成田 ☎ +91 9599337443 ✉ maiko.narita@pasona.in

Pasona India Pvt. Ltd. Address: F127-128, Rectangle-1, D-4, Saket, New Delhi - 110017 Tel: +91 11 46525252 Web: <http://www.pasona.in>

Customer Orientation

From Customer Satisfaction to Customer Delight

Online Seminar **Tue 22nd Aug 2023** **9:30am-13:00pm (IST)**

Language ●● English **Fee ●● Rs 9,000 (tax excluded)** **Capacity ●● 8-12 people**

Training Programme

9:30am	Ice-breaking and Program Introduction
	Understanding Customer Mindset
10:00am	Key Elements of Good Customer Experience
	Effective & Engaging Communication
11:00am	Break
11:10am	Honouring commitments and deliveries
	Quality of Service
	The 'Right' Attitude
13:00pm	Q&A, Wrap-up Post-training Questionnaire

Enhance Customer Sensitivity through Videos, Case studies, Quiz & Stories!

One of the key factors that drives today's business for any organization is the service orientation of its employees towards the internal and external customers.

This training is all about creating the right mindset and actions to provide delight and value to customers. This training mainly focuses on understanding what are the expectations of the customers, how they want to be treated and what are the actions that can help to meet the customer requirements.

For all those working in a customer handling role, it is important to think from customer's perspective. This training will provide insights to participants on the important of paying attention to details, anticipating customer needs and going the extra mile for customers. Training will be interactive, with a lot of opportunities for participants to engage with each other, discuss, watch videos and learn through case studies.

Instructor

Pragati Oberoi

Training Instructor, Corporate Advisor
Pasona India Pvt. Ltd.

Masters in Japanese Language from Jawahar Lal Nehru University (JNU), from the School of Languages.

Diploma in Training & Development from Indian Society of Training & Development (ISTD) India.

Certified Coach in Brain Based Coaching from NLI.

Certified HR Coaching Professional (CHCP) from NHRD.

Has 28+ years of experience of working in Japanese service & manufacturing industry in the area of training, content development and setting up the overall training & development framework.

Has experience of conducting training sessions for Japanese and Indian members in areas like communication, attitude, time management, customer service, team building, Gemba management, new management member training and Japanese and Hindi language training.

Trainer makes a strong connect with the participants and the sessions are interactive with a lot of focus on self-reflection by participants.

This training is beneficial for...

People who...

- ✓ often interact with clients and vendors.
- ✓ want to improve their customer handling skills.
- ✓ want to communicate effectively with different stakeholders.
- ✓ find it difficult to meet customer expectations.

Discount Offer

Multiple Nomination Discount

For 2 or more nominations for the same seminar on the same day,

2nd participant will get 5% off

3rd and later participants will get 10% off

Early Bird Discount

For application done 3 weeks prior to a training date and earlier, 10% discount will be applied.

(*These discounts cannot be combined.)

Apply Online



Please scan this QR code or access the URL below.

*If you are not able to access Google Form, please email us.

<https://forms.gle/KeHWS55rogSyQu9g9>

Application and Inquiry

Aashna Ahuja (Ms.) / Pasona India Global Training Div. ☎ +91 9810675722 ✉ aashna.ahuja@pasona.in
Ambika Gupta (Ms.) / Pasona India Global Training Div. ☎ +91 9311442851 ✉ ambika.gupta@pasona.in