

上海举行

技术服务人员 与待人能力 提升公开课程

JECCO
Just Excellent Core value Creator
株式会社ジエック

×



アジアの協働を支援するマーケティングエージェント
TRANSAGENT
株式会社トランスエージェント

JECC &
TRANSAGENT
共同举行

2000元 / 天
语言：中文

彻底贯彻
工程师礼仪

访客时的
行为变貌

只有技术人员
能提案的
附加价值

创造
粉丝顾客

申请报名
请看最后一页

技术服务人员
对应顾客的
意识改革

技术能力和
待人能力
两极强化

投诉
危机转为机会

1天课程

×

5个课题

对应全国各地极速增长的服务品质附加价值提升的市场刚需

「基础」：2018年10月11日

「礼仪」：2018年10月19日

「对应维修」：2018年11月9日

「对应投诉」：2018年11月16日

「附加价值提案」：2018年12月14日

开课地点：蜂巢上海虹口站

上海市虹口区广纪路557号

3号线「大柏树站1号出口徒步1分」

开课时间：10:00~16:30

【9月14日】基础（行动理论）改革课程

课题1

	项目	目的	内容
10:00	简介	提高课程参与度	在课程及小组讨论中共享「自我成长」对于自身的意义
	目标姿态	激发成长意欲	描绘售后服务工程师应有的姿态
	所谓行动理论	理解行动理论的重要性	通过课程理解行动理论的定义及作用
	所谓自我认知	掌握发现行动理论方法	进行自我行动倾向・其背后行动理论的讨论
16:30	自我变革宣言	将课程与现场实践结合	将分享、宣布目标姿态，转化为实际行动



【10月19日】强化现场礼仪课程

课题2

	项目	目的	内容
10:00	简介	提高课程参与度	通过课程及小组讨论共享「与顾客建立信赖关系过程中礼仪的重要性」
	建立信赖关系的四阶段	提高与顾客建立信赖关系的能力	通过课程及小组讨论学习与顾客建立信赖关系过程中易发生的错误及其对策
	第一印象	体会留下良好第一印象的关键	通过理解「建立信赖关系的第一步是留下良好的第一印象」，体会礼仪的重要性
	基本态度	掌握初次见面的基本行动	通过扮演初次访问，练习易容、寒暄、交换名片、介绍自己公司的方法
	报告联系相谈	学习报告联系相谈的重要性	学习通过报告联系相谈来制造差异化
16:30	所谓顾客满足	学习顾客满足度向上的原理	理解由顾客期待值及我方对应能力的差别引起的满足度变化，并从明天开始实践



【11月9日】强化对应维修课程

课题3

	项目	目的	内容
10:00	简介	提高课程参与度	在课程及小组讨论中共享「学习检修维修时对应的技巧」的重要性
	建立信赖关系的四阶段	提高与顾客建立信赖关系的能力	通过课程及小组讨论学习与顾客建立信赖关系过程中易发生的错误及其对策
	检修时的基本对应	发现自己的强项	回顾日常对应及得到的顾客信任的事例，共享关键要点
		学习对应检修时的基本技巧	学习在接待顾客时占比重最高的定期访问・修理访问过程中，建立信赖关系的方法与关键
		提高实践能力	以第二次预约访问顾客为对象做模拟练习
16:30	所谓顾客满足	学习顾客满足度向上的原理	理解由顾客期待值及我方对应能力的差别引起的满足度变化，并从明天开始实践



【11月16日】强化对应投诉课程

课题4

	项目	目的	内容
10:00	简介	提高课程参与度	在课程及小组讨论中共享「学习将投诉与再建信赖关系结合的技巧」的重要性
	建立信赖关系的四阶段	提高与顾客建立信赖关系的能力	通过课程及小组讨论学习与顾客建立信赖关系过程中易发生的错误及其对策
	对应投诉的基本	发现自己的强项	回顾从对应投诉中获得顾客信赖的事例，共享关键要点
		学习对应投诉时的基本技巧	学习在接待顾客时占比重最高的定期访问・修理访问过程中，建立信赖关系的方法与关键
		提高实践能力	以实际遇到的投诉为对象做模拟练
16:30	所谓顾客满足	学习顾客满足度向上的原理	理解由顾客期待值及我方对应能力的差别引起的满足度变化，并从明天开始实践



	项目	目的	内容
10:00	简介	提高课程参与度	在演讲及小组讨论中共有「学习以旧换新提案时的技巧」的重要性
	建立信赖关系的四阶段	提高与顾客建立信赖关系的能力	通过课程及小组讨论学习与顾客建立信赖关系过程中易发生的错误及其对策
	对应以旧换新提案时的基本	发现自己的强项	回顾顺利进行的以旧换新提案的事例，共享关键点
		学习对应维修时的基本技巧	以旧换新的提案不是贩卖产品的场合、而是建立信赖关系的场合。学习其方法和关键
		提高实践能力	以第二次预约访问顾客为对象做模拟练习
16:30	所谓顾客满足	学习顾客满足度向上的原理	理解由顾客期待值及我方对应能力的差别引起的满足度变化，并从明天开始实践



申请表格

【申请表格】

公司名					电话号码	
地址						
日程・课程名	【10月11日】 基础(行动理论) 改革课程	【10月19日】 现场活动礼仪 强化课程	【11月9日】 对应修理能力 强化课程	【11月16日】 对应投诉能力 强化课程	【12月14日】 强化附加价值 提案能力课程	
参加人数	名	名	名	名	名	
申请 负责人			手机号码			
			邮箱			
运营 负责人(※1)			手机号码			
			邮箱			

申请方法

请将填写完的在申请书，以邮件附件形式发送给嘉顾企业管理咨询(上海)有限公司 / 王青收。

➡ E-mail: wangqing@jecc-net.com.cn TEL: 021-6137-3233 (直通) MOBILE: 156-1873-8273

收到邮件后、将由我司担当王青联系您。(届时凭申请书进行受付) ※日文・中文皆可

* 联系您是将确认参加者的名字、课程费用的支付方法等。

* 课程费用: 2,000元 / 人(含税。含当天的午饭。)

※1 运营负责人: 若由申请负责人以外的其他人员担任财务・参加者的联络事宜的话, 请在此填写。



设立: 1964年6月 (2014年6月设立50周年)

●业务内容: 支援需求创造型经营改革
・企业管理咨询・企业内训・公开课程・出版业务

●据点: 总公司: 东京(池袋)、大阪、名古屋 子公司: 中国(2013年1月)、越南(2016年11月)

●实绩: 支援企业数: 约2万企业(包含上市企业约450)、参加者(累计): 约257.1万人



设立: 2001年10月

●业务内容: 面向中国的日企进行支援 B to B销售/营销人材教育・组织开发・网络市场营销

●据点: 总公司: 东京(目黑区)

●实绩: 中国现地企业超过200家