

Communication Skill Webinar vol.2

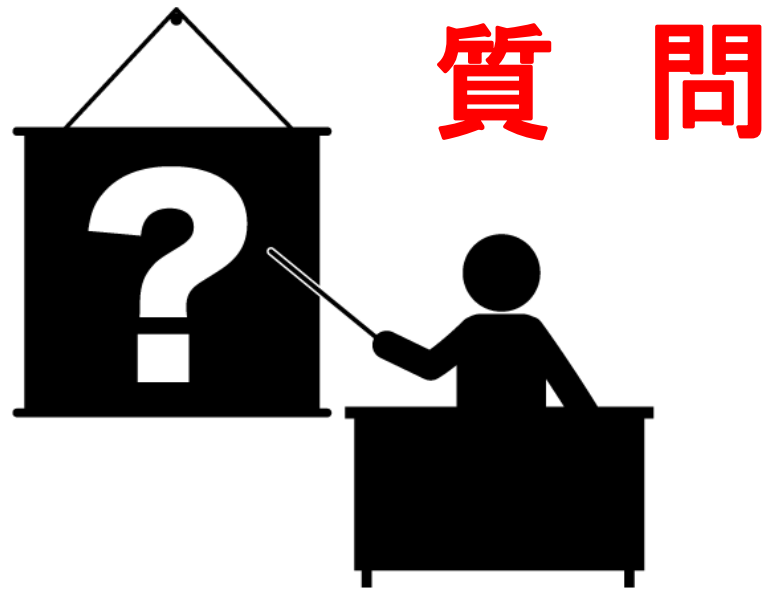
2022/10/08(sat) pm 4:00

講師：龍林 世悟 ココロジム カラダジム Hokulani パーソナルコーチ

M.C.：田中 佳成 合同会社 LA FAMIGLIA ROUTING 代表
KOBE Health & Fitness Union 発起人

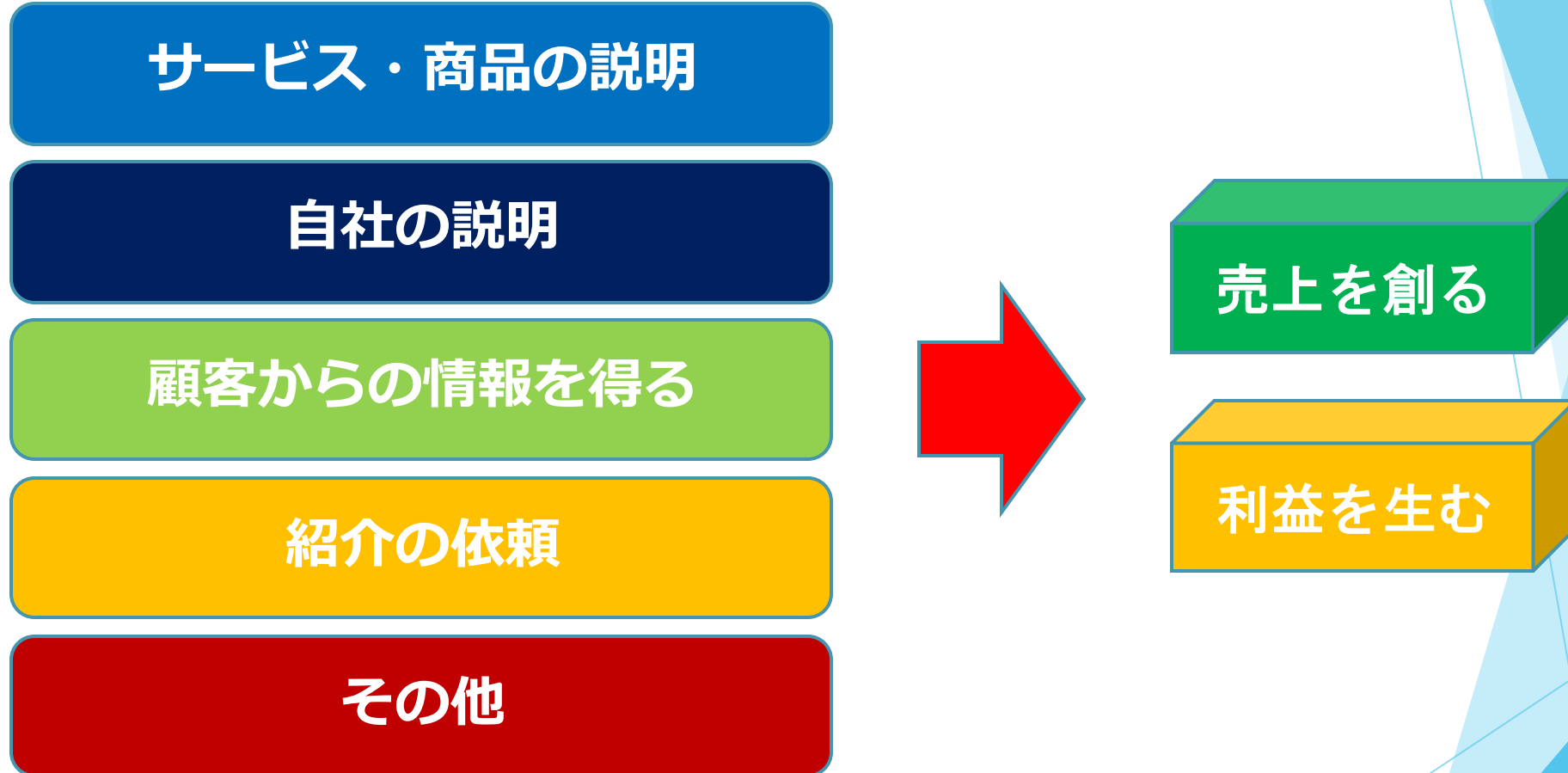
お客様とのコミュニケーション 本当の目的は何だろう？





あなたにとって お客様とのコミュニケーションの目的はなんですか？

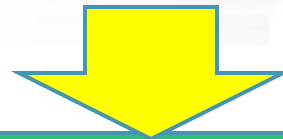
サービスコミュニケーションの本当の目的



サービスコミュニケーションの目的 = 売上・利益なのか？

サービスコミュニケーションの本当の目的

「互いに信頼し、必要とされる、心地よい関係を築くための
コミュニケーション」



お客様との継続的、長期的な関係の構築

特別な人間関係を得られること

「結果的に」LTVを高められること

LTV:顧客生涯価値

「関係構築を妨げるコミュニケーション」

自分と相手の立場



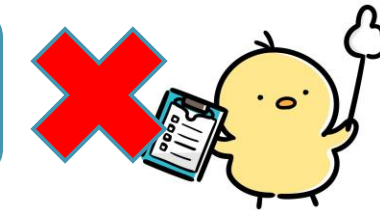
説明・納得・理解



テクニック・一方向性



早い結果を求める



「Relationship=関係を築くためのマインド」

重要な
意識

対等な関係



時間軸を長く持つ



結果を求めない



テクニックに走らない



双方向性

