

## この講座の目的・概要

**目的：** この講座の目的は、参加者が「お客様へのクレド」を作成し、それを実践するための基礎知識と具体的な方法を学ぶことです。「お客様へのクレド」とは、お客様に対する接し方や対応についての基本的なルールや信条のことを指します。この講座では、クレドの重要性やその役割について理解を深め、自分自身のクレドを確立するためのステップを学びます。

### 概要：

1. **お客様へのクレドとは？**
  - 「お客様へのクレド」は、お客様にどのように接するべきかのルールや信条のことです。全社員が同じ基準でお客様に接するためのガイドラインとなります。
2. **お客様へのクレドがなぜ大事なのか？**
  - お客様の信頼を得るため、問題を防ぐため、お客様満足度を高めるため、そして会社の評判を良くするために重要です。
3. **お客様へのクレドの役割**
  - クレドはガイドラインの提供、モチベーションの向上、問題解決の助け、そして評判の向上に役立ちます。
4. **良いお客様へのクレドの条件**
  - シンプルで分かりやすく、具体的であり、会社の価値観を反映し、実行可能であることが求められます。
5. **あなたのお客様へのクレドを確立するための材料提示**
  - あなたご自身のお客様へのクレド（案）を作成し、コンシェルジュと一緒に検討します。

### 次のステップ：

- 提示されたクレド案を確認し、「確認テスト」に挑戦。
- 「セッション前アンケート」を記入し、コンシェルジュと『ワークの仕上げセッション』を行います。