＊演習１＊　感動を与える予想を超えた結果や仕事ぶりには、どのようなものがあるでしょうか？

いくつか書き出してみましょう。　例）電話で対処方法をお伝えし、瞬時に復旧させる

・

・

・

・

・

＊演習２＊　演習１で書き出したものから３つ選択してください。

以下の5つの項目を参考にして、3つの行動を選択しましょう。

①お客様情報の把握度の高さ、②突発事故への対応スピード、③提案やアドバイスの質と結果、④ワンストップ対応、

⑤目主的なサービス行動の追加

１）

２）

３）

＊演習３＊　演習２で選択した3つの行動とその感動提供の要素を踏まえて以下を記入してみましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| 何に取り組むのか | どのようなレベルを目指して、日々どうするのか |
| １） | どのようなレベルを目指すのか |
| 日々どうするのか |
| ２） | どのようなレベルを目指すのか |
| 日々どうするのか |
| ３） | どのようなレベルを目指すのか |
| 日々どうするのか |