

**高齢者取引の仕方研修
(金融機関向け)
カリキュラム**

JMI

株式会社 日本マネジメント協会 (中部)

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

高齢者取引の仕方研修

～心情マーケティングからのアプローチ～

金融機関にとって、高齢者は最も重要な顧客層です。従って、ゆるぎない経営基盤を確立するためには、高齢者取引をいかに拡充するかが、重要なポイントとなってまいりました。そこで、当研修では、高齢者の心情を考慮した新たな高齢者取引の強化策について事例をふまえて研究します。

研修の内容

対象者: 渉外担当者・窓口担当者

	内 容
9:00	開講 オリエンテーション 1. 新時代に対応するために <ol style="list-style-type: none"> 1) 時代のキーワードと対応のための基本スタンス 2) 3Cの時代から3Iの時代へ 3) ESなくしてCSなし、CSなくしてCIなし! 2. 高齢者対応の強化方策 <ol style="list-style-type: none"> 1) 高齢者の9つの心情
12:00	～心情マーケティングからのアプローチ～
13:00	<ol style="list-style-type: none"> 2) 高齢者に対する対人適応能力のスキルアップ <ul style="list-style-type: none"> ● 自分を知り、高齢者を理解するために ● 高齢者顧客のタイプいろいろ ● 高齢者に好感の持たれる窓口対応 ● 窓口での苦情・トラブルへの対応 3) 事例に基づく高齢者取引技術の体得 ～高齢者宅にいかにかにアプローチするか～ 4) 高齢者取引推進上における課題 ～グループ研究～ 3. まとめ ～成長への戒め～
16:30	閉講