

ビジネススキルアップセミナー

新入社員からベテラン社員まで、企業のイメージアップと業績の向上を目指す！

接遇のプロに学ぶ！お客様に好感を与える

接遇マナー講座



貴社の社員教育に是非この機会をご活用ください！

【講座内容】

- お客様に好印象を与える接遇とは
 - ▶おもてなしとは ▶気づいていますか？顧客離れの原因
 - ▶日本の文化に学ぶ接客マナーのコツ
- 心理学に基づくタイプ別接遇のポイント
 - ▶自分のタイプを知ろう ▶お客様のタイプ別対応術
- お客様と信頼関係を築く立ち居振る舞い
 - ▶3つのポイントを押えましょう ▶第一印象の重要性
 - ▶物の言い方・話し方センスを磨く
- お客様の不満の声への対応
 - ▶クレームを呼ぶ人・呼ばない人
 - ▶お客様をファンにするクレーム対応
- 感動品質のおもてなし
 - ▶人間味あふれるサービス力とは 他

心理学に基づくお客様のタイプ別対応方法も伝授！

お客様は、お店や会社を選ぶ時、商品や技術だけでなく、会社の雰囲気や対応の仕方も細かく見えています。特に、お客様対応は、会社のイメージや業績にも大きく影響するため、全社一丸となって接遇力の向上に取り組むことが大切です。

そこで本講座では、元航空会社の客室乗務員として著名人や要人等のフライトも担当した講師が、全業種に通じる接遇術について簡単なワークを交えご指導致します。

講師 (株)ウィルファースト 代表取締役

植田 絵美子 氏

大学卒業後、日本とNYの旅行会社に勤務。1997年全日本空輸(株)に入社。2005年には接遇力・コミュニケーション能力・各種改善提案力が認められANA「スターアワード」を過去最高得点で受賞。2007年に同社を退職。現在、企業研修や各地の商工団体等でセミナー講師として活躍中。2015年より東京純心大学非常勤講師も務める。



日時 平成29年

5月23日(火)

13:30~16:30

会場 ひたちなか商工会議所会館
5階 500号室

受講料申込

お一人 2,000円(当日受付にて集金いたします)

5月17日(水)迄に、電話又はFAXで
商工会議所へお申込みください。(担当:川崎)

TEL▶273-1371/FAX▶275-2666

主催
共催

ひたちなか商工会議所

(一社)太田法人会勝田地区会・那珂湊地区会

ひたちなか市勝田青色申告会・那珂湊青色申告会

ひたちなか商工会議所 行

「接遇マナー講座」受講申込書 (5/23開催)

事業所名		TEL	
所在地	〒	FAX	
受講者名			

*ご記入いただいた個人情報は、セミナー運営以外の目的で使用することはありません。*4名からのお申込みは本紙をコピーしてお使いください。