

～企業のイメージアップは一人ひとりのマナーから～

お客さまの心を開く 接遇コミュニケーション

会社・お店のイメージは接客・接遇の対応によって決まるといっても過言ではありません。さわやかな、気持ちのいい対応は、自ら相手の好感度を高め、お客さまの心を開いていきます。どんなに素晴らしい商品やサービスでも、伝えるのは人。永続的にお客様の心をつかむために、本講座では、接客対応のマナーの基本とコミュニケーションスキルを学び、お客様と信頼関係を築くスキルを身に付けていただきます。

カリキュラム

1. お客さまへのおもてなし
 - ・ お客様がもともとめていることに応える
2. 期待感を与える第一印象づくり
 - ・ 第一印象の三要素
 - ・ おもてなしの対応実践
(お出迎え・用件を承る・お見送り)
3. お客さまの心を開く
コミュニケーション
 - ・ 会話が広がり深まっていくために
 - ・ 心を開いて本音を語ってもらう
 - ・ まずはあなたが心を開こう

講師紹介

一般社団法人日本おもてなし協会 代表理事

能勢みゆき 氏 (のせ みゆき)



産能短期大学経営管理コース卒業。東京スチュワーデス専門学校卒業。国内線航空会社にて客室乗務員を8年間務める。現在はお客様、上司や部下など自分に関係する人とのリレーションを向上するための研修や講演を全国各地で行う。また、パーソナル支援としてキャリアカウンセリングやコーチングを通して、個人の自立や目標達成の支援もしている。

■申し込み方法

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXまたはTELにてお申込み下さい。

主催：津和野町商工会

担当：山平

TEL 0856-72-3131

FAX 0856-72-1389

■開催日時：平成30年2月6日(火)

15:00～16:30

■会場：津和野町商工会 本所 会議室

■定員：40名 ■受講料：無料

(定員になりしだい締め切ります。)

経営セミナー (2/6) お客さまの心を開く接遇コミュニケーション 受講申込書

事業所名			
所在地			
電話		FAX	
受講者名			