

お客様の“心に響く”接客とは？

1から
学ぶ

「おもてなし」講座

お客様への気持ちのよい接客は、企業・お店にとって業種・業態・規模を問わずすべての基本で、とても大切なことです。このセミナーでは日頃の接客対応を見直し、良い第一印象を与える方法、ひとつ上をいく接客とは何か、感じの良い対応でお客様をひきつけるにはどうしたら良いか、企業・お店のイメージアップを図る効果的な方法をアドバイスいたします。改めてサービスの基本である、お客様をおもてなす接客マナーについて楽しく勉強しましょう。

講師紹介



株式会社ウィルファースト代表取締役社長
植田 絵美子 氏 (うえだ えみこ)

1997年から2007年まで全日本空輸株式会社にて東京客室部乗務課に所属。客室乗務員として勤務。チーフパーサー、チームコーディネーター、新入教育コーディネーター、フライト訓練インストラクターなど、新入社員教育を担当。国際線サービス改善委員会、安全推進委員会に選出。ANA「スターアワード」を歴代最高得点で受賞(2005年当時)。2007年ANA退職後、フリー講師に転身。人材育成研修を手掛けるとともに、ANA時代の機内アナウンス品質最高ランクAAの実力と声楽経験を活かし、式典司会やDVDナレーターとしても活動。

カリキュラム

- 1 “おもてなし”とはなにか 接客者の心構え
- 2 第一印象の重要性
- 3 コミュニケーション(会話力)
- 4 さりげない心遣い
- 5 お客様の不満の声への対応

開催日時

平成27年
12月16日 水

時間

10:00～

会場

パレスグランデール
(山形市荒楯町1-17-40)

参加費

無料

主催

山形商工会議所
(一社)山形市観光協会

申込方法

下記申込用紙に記入の上、12月4日(金)までに申込み下さい。(FAX可)

山形商工会議所

〒990-8501 山形市七日町3-1-9

TEL **023-622-4666**

FAX **023-622-4668**

定員

120名 (定員になり次第締め切ります)

受講申込書

山形商工会議所 平成27年度 サービスマナー講習会
お客様の“心に響く”接客とは？ 1から学ぶ「おもてなし」講座

事務所名		業種	製造・建設・小売・卸売・サービス・その他
所在地		電話	— —
受講者氏名	1.	4.	
	2.	5.	
	3.	6.	