



ロープレなしで接客の概念が変わる

テーマパーク流！顧客満足度を向上させる接客の基本

現場最前線の従業員向け接客研修！

研修目的

- (1) 顧客満足度を向上させる接客の考え方を学ぶ
- (2) また会いたいと言われるような接客の具体的な方法を体得する
- (3) お客様がリラックスできる空間づくりができるようになる

日時 平成30年 **6月19日(火)**
9:30~16:30

講師 株式会社スマイルガーディアン 代表取締役
清水 群氏

会場 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結



(株)オリエンタルランド、(株)ユー・エス・ジェイにて勤務。日本の2大テーマパークにて接客サービス向上を促進するトレーニングを延べ1,000人以上の従業員に実施し、従業員・顧客満足度の向上に貢献。5年連続で社内表彰されるアイデアを連発。独立後は接客業を中心にリピーター獲得を切り口に売上向上、人材育成、商品開発から統計学を使った経費削減などを支援している。

受講料 京都商工会議所会員 **17,280円**
※消費税込 一般 **25,920円**

- 1. 顧客満足度を向上させるサービス** 【ペアワーク】
 - (1) 顧客満足度を向上させるにはどのようなサービスが必要か
 - (2) サービスとホスピタリティの違いは何か？
 - (3) 一流と二流以下のサービスの違い
- 2. 接客において最低限おさえておきたいマナー** 【ペアワーク】
 - (1) よく使うが使ってはいけない言葉遣い
 - (2) まずは見た目。笑顔のトレーニング
- 3. お客様にかけるべき第一声** 【ペアワーク】
 - (1) お客様の気持ちが離れていく第一声

- (2) いやらしくないお客様の誉め方
- (3) 誉めるの考え方が変わる誉めるの定義
- (4) 誰にでも使える誉め方とは
- (5) 毎日10秒でできる誉めるトレーニング
- 4. 感動を生み出すためのトレーニング** 【ペアワーク】
 - (1) 感動を生み出すメカニズムを知る
 - (2) メカニズムに基づいた感動予知トレーニング
- 5. お客様がリラックスできる空間づくり** 【個別ワーク】
 - (1) 脳科学に基づいたリラックスできるポイント
 - (2) 視覚や嗅覚など5感に基づいた具体的な空間づくりの方法

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

1 FAXまたはwebサイトからお申込み下さい。
▶FAX：075-222-2612 TEL：075-212-6446
e-mail：jinzai@kyo.or.jp
▶京商ビジネススクールで **検索** (URL：http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

2 お申込み後、セミナー1週間前までに下記口座にお振込み下さい。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。
▶京都銀行 本店営業部 (普) No.5017759
口座名：京都商工会議所 研修口

※開催日の約1週間前に申込責任者または受講者宛にメールにて受講証をお送りします。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。
※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金を致しかねますので、ご了承下さい。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡下さい。

H30年6月19日 027『テーマパーク流、顧客満足度を向上させる接客の基本』申込書

会社名	事業内容	TEL	
		FAX	
所在地		受講料	円 × 名分
		振込日	月 日
申込責任者	所属(役職)名	請求書(○印) → メールにて送付致します。 e-mail	
		要・不要	
受講者名(フリガナ)	所属部署名(役職名)	e-mail	年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。
★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★

職種別研修
接客・販売