



顧客満足を創造する達人を目指す！

## 心に響く、接客・ホスピタリティの基本

生涯の顧客をつくる、魅力溢れるおもてなしとは？

## 研修目的

- (1) 高度なおもてなしの実践に向けた心構えと考え方を点検し構築する
- (2) ホスピタリティマインドに根ざした接客・接遇の基本を獲得する
- (3) 豊かな自己表現力によるコミュニケーション能力を向上させる

日時 平成31年 **2月27日(水)**  
9:30~16:30

講師 株式会社ワコールキャリアサービス マナー講師  
**大野 有紀枝**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)ワコール入社後、販売職としてアンテナショップの運営全般に携わる。店長経験を経て販売スタッフの教育係を経験した後、(株)ワコールキャリアサービスにてインストラクター職として従事。接客マナー研修、表情研修など社内スタッフの育成や教育プログラム開発を担当。接遇講師として企業での研修講師や大学でのゲスト講師としても活躍している。

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. 顧客満足とは何か？

一番求められているものは何なのか？顧客の気持ちや気持ちを分解・分析する

## 2. 気づきの重要性“笑顔でいることの価値”

気づくことの難しさを理解し、なぜそれが重要なのかという根拠を明確にすることで、獲得の必要性を再認識する。

## 3. パフォーマンスメソッド“自己表現力の課題”

良い対人関係構築において問われるコミュニケーションマナーとは何か？自己表現力を高めるための基本を理解して、実践における課題と向き合う

## 4. 表情の重要性とその意味

【実習】

なぜ笑顔、なぜ表情が重要なのか。人間心理からの発見と穏やかな表情になるための具体的要領と練習の仕方を学ぶ

## 5. 顧客に信頼感を与える立ち振る舞い

【実習】

接客のプロを目指す上での雰囲気づくりの課題を見つめる

## 6. 総括

- (1) ブロークンウィンドウセオリーに学ぶ  
“環境美化の重要性”
- (2) 圧倒的に高い好感度で超一流を目指す  
“プロへの出発点”

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

webサイトからお申込み下さい。

▶  で (URL : <http://www.kyo.or.jp/jinzai/>)

※FAXでお申込みされる場合は、本冊子内の「申込用紙」をご利用ください。



1

ご不明な点等ございましたら下記までお問合せ下さい。

▶ TEL : ①2019年3月1日まで 075-212-6446  
②2019年3月5日より 075-341-9762※2019年3月2日～4日は本所移転作業のため、TEL・FAXはつながりません。  
ご了承ください。▶ e-mail : [jinzai@kyo.or.jp](mailto:jinzai@kyo.or.jp)

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。  
お振込は申込会社名もしくは受講者名にてお願い致します。

▶ 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。

京都商工会議所は2019年3月5日に「京都経済センター」へ移転します。

(〒600-8009 京都市下京区四条通室町東入)

次代へ動く。

京都商工会議所、

四条室町に誕生。



京都商工会議所

2019.3.5

移 &gt;&gt;&gt; 転

京都経済センター7F