



お客様の心に届く一歩踏み込んだ接客力を身につける “また来たくなるお店”になるスタッフ養成講座

4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかけてお客様の心をつかむ！

職種別研修

接客・販売

研修目的

- (1) また来たくなるお店のスタッフの共通点を知る
- (2) 4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかける
- (3) チーム力でお客様の満足度を向上させる

日 時 平成30年 **5月16日(水)**
9:30~16:30

講 師 株式会社ビー・プランニング 人財育成部門 代表
磯部 裕子 氏



ANA に入社、25年間グランドスタッフとして国内線旅客ハンドリングに従事する傍ら、教育テキストの作成や社員教育、CS推進を担当。また、VIP担当として政財界のトップのお客様の空港での「おもてなし」を担当。ANA退職後は「おもてなしの心は人と人をつなぐ」をモットーに、人が織りなす付加価値の創造を提案するために、株式会社ビー・プランニングを主宰。

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

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. また来たくなるお店のスタッフに共通していること 【演習】

- (1) 接客の基本
 - ①接客とは
 - ②お店の品格にふさわしい身だしなみ
 - ③心からの笑顔とアイコンタクト
 - ④心を開くつづける挨拶
 - ⑤親切で丁寧な立ち居振る舞い
 - ⑥誠実で心配りある言葉遣い
 - ⑦笑顔が伝わる声の表情
 - ⑧心地の良い会話
- (2) お客様のことを良く知る
 - ①お客様満足度を上げる方程式
 - ②的確なお客様ニーズの把握
 - ③お客様心理の分析

(3) 心に届く一歩踏み込んだ言葉、態度、行動のヒント

2. また来たくなるお店（サービス業・小売業など）の接客について（情報交換） 【グループ討議】

3. 4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかける 【演習】

- (1)「見る」を磨く
- (2)「聴く」を磨く
- (3)「考える」を磨く
- (4)「話す」を磨く

4. チーム力でお客様の満足度を向上させる 【演習】

- (1) 健全な人間関係とチーム力を育むポイント
- (2) 顧客管理と情報の共有化によるワンランク上の接客

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5月16日 011 『“また来たくなるお店”になるスタッフ養成講座』 申込書

会 社 名	事 業 内 容	T E L	
		F A X	
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★