



お客様をファンにする ワンランク上の接客会話講座

心地よい会話で心を開き、自然にこの人から買いたくなる品格テクニック

研修目的

- (1) お客様が心を開く傾聴力のポイントを習得する
- (2) 品格や人となりを映し出す心理学的なポイント習得する
- (3) お客様がファン化するノウハウを習得する

日時 平成30年 **8月23日(木)**
9:30~16:30

講師 ヴォイスシーナ 代表
加藤 しおな 氏



(株)USENを経て、(株)パソナにて研修講師として実績を積んだ後、正社員として入社。ワーキングアドバイザーを経て、研修チーム責任者として従事。独立し、ヴォイスシーナ設立。ビジネスコミュニケーションマナー研修、CS研修、メンタル研修ほか企業向けをはじめ自治体や大学など年間200本以上の研修を行う。現在までに90,000名以上に研修を実施し、企業研修リピート率は90%以上を誇る。

会場 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄丸丸線「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. はじめに 【アイスブレイク】
(1) 講座の目的/グループ内自己紹介
2. ファンにさせる自己紹介 【ワーク・実践】
～顧客をファンにする接客会話基本～
(1) 会話を際立たせる準備、ファーストインプレッション初頭効果
(2) 心理で行動が変わる行動の四角形
(3) 声の効果と影響/目線の配り方/話材と言語的報酬
(4) 話し方のテクニック・ホールパート法など、ファンにさせる自己紹介実践
3. ホスピタリティの重要性 ～顧客満足基本知識～ 【ワーク・心理検査】
(1) ホスピタリティとは?
(2) 接客5つのポイント/CS五大基本要素と方程式
(3) お客様の欲求を考える
(4) 接客に重要な脳の柔軟性と洞察力、あなたの接客の癖を知る

- (5) ケーススタディ
4. ファンにする接客会話の所作 【ペアワーク】
～所作には心が表れる～
(1) 立ち位置や座る位置の心理効果
(2) 会話の印象が変わる姿勢や所作
(3) お客様の無意識の行動で気持ちを読む
5. ワンランク上のプラスα会話 【ワーク発表】
～顧客が惹かれる接客会話～
(1) 男性と女性のお客様への脳科学を活かした接客の違い
(2) お礼や謝罪の会話と言語的報酬のお礼状
(3) 質問時のテクニック/心を引き出す相槌のテクニック
(4) マジックフレーズと1メッセージ/アサーション
6. まとめ
(1) 質疑応答

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。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。

H30年8月23日 053 『ワンランク上の接客会話講座』 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

ご記入頂きました個人情報は、本事業の管理・運営のため、本所の各種連絡・情報提供に利用させて頂くほか、講師及び講師所属企業に受講者名簿(企業・団体名、部署名、役職名、氏名、事業内容)として提供する場合がございます。

★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