



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) お客様にまた会いたいと言われる現場スタッフを目指す
- (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** 2019年6月19日(水)  
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** 京都経済センター(京都市下京区四条通室町東入)  
※阪急「烏丸駅」、地下鉄「四条駅」下車すぐ 26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 18,000円税別  
※消費税抜き 一般 27,000円税別

## 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ために必要なサービス
- (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. 接客時に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) お客様の気持ちに離れていく第一声
- (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 研修担当

webサイトからお申込み下さい。

▶ 京商ビジネススクール で 検索

(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。

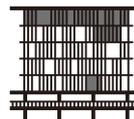
お振込は申込会社名もしくは受講者名にてお願い致します。

▶ 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。その際はあらかじめご連絡下さい。

2019年3月5日「京都経済センター」へ移転  
(〒600-8565 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 >>>> 転  
京都経済センター7F