



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的なポイントを習得する
- (3) お客様がファン化するノウハウを習得する

日時 2019年9月4日(水)
9:30~16:30

講師 ヴォイスシーナ 代表
加藤 しおな 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)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。

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. 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. 顧客をファンにさせる自己紹介

～顧客をファンにする接客会話の基本～ 【ワーク・実践】

- (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
- (5) 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

～所作には心が表れる～ 【ペアワーク】

- (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

～顧客が惹かれる接客会話～ 【ワーク発表】

- (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 研修事業課

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。

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 : 075-341-9762

▶ e-mail : jinzai@kyo.or.jp

▶ 所在地 : 〒600-8565 京都市下京区四条通室町東入



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