



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？

職種別研修

接客販売

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・接遇の基本を学ぶ
- (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 2020年 2月27日(木)
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)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 19,800円
※消費税込 一般 29,700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ける

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 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

京商ビジネススクール申込用紙



FAX でのお申込の場合

セミナー名		開催日	月 日
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)	
e-mail			※左記 e-mail アドレス宛に 請求書及び受講証を送付致します
受講者名 (ふりがな)	年齢	所属部署名 (役職名)	e-mail
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		

※本紙は、FAX 専用お申込用紙です。複数の研修をお申込される場合は本紙をコピーしてご利用ください。

※①ご記入頂きました個人情報、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。

②本所 又は 報道機関等によって撮影された写真が本所広報物や新聞・テレビ等の媒体及び関連ホームページ等で公開されることがありますので予めご了承ください。

③セミナー中の個人による撮影・録音等は固くお断りいたします。

★下記宛に FAX にてお申込ください。



京都商工会議所 会員部 研修事業課 宛

075-341-9795