



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 2020年6月23日(火)
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

受講料 京都商工会議所会員 19,800円税別
一般 29,700円税別



(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。

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



FAX

京都商工会議所 会員部 研修事業課 宛

075-341-9795