



# 楽しく仕事ができる業績も上がる ホスピタリティ養成講座

4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかけてお客様の心をつかむ！

## 研修目的

- (1) ファンを増やせるスタッフの共通点を知る
- (2) 4つの力（見る・聴く・考える・話す）に磨きをかける
- (3) チーム力でお客様の満足度を向上させる

**日時** 2020年10月13日(火)  
9:30~16:30

**講師** 株式会社ビー・プランニング 人財育成部門 代表  
**磯部 裕子氏**

**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



ANAに入社、25年間グランドスタッフとして国内線旅客ハンドリングに従事する傍ら、教育テキストの作成や社員教育、CS推進を担当。また、VIP担当として政財界のトップのお客様の空港での「おもてなし」を担当。ANA退職後は「おもてなしの心は人と人をつなぐ」をモットーに、人が織りなす付加価値の創造を提案するために、株式会社ビー・プランニングを主宰。

**受講料** 京都商工会議所会員 19,800円税別  
一般 29,700円税別

### 1. 楽しく仕事をするためのホスピタリティを身につける

【演習】

- (1) 接遇の基本
  - ① 接遇とは
  - ② 身だしなみは「先」がポイント
  - ③ 笑顔とアイコンタクトが心を開く
  - ④ 挨拶は「つづける」一言が心に届く
  - ⑤ 丁寧な立ち居振る舞いが誠実さを伝える
  - ⑥ 正しい言葉遣いが信頼度をアップ
  - ⑦ クッション言葉が心配りを感じさせる
  - ⑧ 電話対応は声の表情と気の利く一言がカギ
- (2) お客様のことを知る
  - ① お客様満足度を上げる方程式
  - ② お客様のニーズの把握
  - ③ お客様心理の分析

(3) 心に届く一歩踏み込んだ言葉、態度、行動のヒント

### 2. 豊かなコミュニケーション力を身につける

【演習】

- (1) コミュニケーションの特徴を知る
- (2) 自分のコミュニケーションスタイルを理解する
- (3) 1メッセージで好感度をアップ
- (4) 「聞く」ではなく「聴く」がポイント

### 3. チーム力がお客様の満足度を向上させる

【演習・グループ討議】

- (1) チームワークを育む7つのポイントを学ぶ
- (2) 顧客管理と情報の共有化を活かす
- (3) 「ホウ・レン・ソウ」を定着させる
- (4) ハラスメントがない職場づくりを目指す

## 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](mailto: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		請求書 (○印)	要 ・ 不要 ※下記 e-mail アドレス宛に 送付致します
所属(役職名)		e-mail	
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