



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

職種別

接客・販売

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 2021年3月4日(木)
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)パソナの研修チーム責任者として研修企画立案、筆頭講師に従事した後、独立。心理効果を活かしたビジネスコミュニケーションマナーや顧客満足、職場のモチベーションなど年間200本の研修実績を有し、受講者は累計90,000名以上、企業研修リピート率は90%以上を誇る。経済産業省創設 おもてなしスキルスタンダードアドバンス認定講師。日本メンタルヘルス協会認定 公認心理カウンセラー。

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. 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～

【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 : <https://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。

【新型コロナウイルス感染予防対策について】

京商ビジネススクールでは、新型コロナウイルス感染予防として、マスクの着用や消毒液の設置、換気、他の受講者との間隔をあけるなどの対策を講じます。

★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