



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？

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し構築する
- (2) ホスピタリティマインドに根ざした接客・接遇の基本を獲得する
- (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 平成28年 **7月8日(金)**
9:30~16:30

講師 株式会社ワコールキャリアサービス 人材育成コンサルタント
水谷 伊久子氏

会場 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結



(株)ワコールに31年間在籍し、宣伝販促、社内報編集等を経て、人事部で人材育成業務に携わる。その後、(株)ワコールキャリアサービスに出向し、教育事業課長として、ワコールグループのみならず、一般企業、団体等の要請により、広く人材育成に関わり、2006年春に独立。幅広いジャンルで次代を担う人材育成と活き活き輝く人材の輩出に取り組む。

受講料 京都商工会議所会員 **17,280円**
一般 **25,920円**
※消費税込

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” 【VTR】

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”

※セミナーの始めと終わりに受講者の表情をビデオで撮影し、学んだことの成果を見比べていただきます

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

1 FAXまたはwebサイトからお申込み下さい。
▶ FAX : 075-222-2612 TEL : 075-212-6446
e-mail : jinzai@kyo.or.jp
▶ 京商ビジネススクール で **検索** (URL : http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

2 お申込み後、速やかに下記口座までお振込み下さい。
振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。
▶ 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

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。
※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

H28年7月8日 029 『心に響く、接客・ホスピタリティの基本』 申込書

会社名	事業内容	TEL		
所在地		FAX		
受講料	円 × 名分	振込日	月 日 (振込・振込予定)	請求書 (○印) 要・不要
申込責任者	所属(役職)名	e-mail		
受講者名 (フリガナ)	所属部署名 (役職名)	e-mail	年齢	

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に関する各種情報提供の目的にのみ使用致します。
★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★