

販売職、小売業界
で従事される方向け
セミナー

南納税協会 主催セミナー



おもてなし研修

～お客様の満足度を高めるために～

お客様へおもてなしの気持ちを伝えるための接客接遇の基本を学びます。
またロールプレイングを通じて実践力を高めます。

会員 無料
他協会 4,000円
一般 5,000円

【研修のねらい】販売職・小売業向け

- おもてなしの心について理解を深め、お客様満足度を高める必要性を再確認
- お客様視点を知り、お客様満足度を高めるための対応スキルを習得
- ロールプレイングを通じて実践力を高める

【プログラム】

- オリエンテーション
- おもてなしの心とCSの考え方
- お客様対応における5つのポイント
(①第一印象、②待機姿勢、③あいさつ・ファーストアプローチ、④提案・コミュニケーション、⑤クロージング)
- 実践ロールプレイング ■ 本日のまとめ・質疑応答



研修概要

日時

2018年12月4日(火)
13:30～16:30

場所

南納税協会 3階会議室
大阪市中央区谷町7-5-22
☎ 06-6762-2457

講師

阿部 浩子 氏



主催

公益社団法人
南納税協会

定員

50名(先着順)

講師経歴

百貨店販売、事務・アシスタント、上場企業役員秘書、社長秘書等の仕事に従事した後、研修講師、キャリアコンサルタントへ転身、

現在接客指導に携わっている商業施設における研修アンケートでは、98%の受講者が「役に立った」と回答。また、サービス診断や店長・スタッフの個別面談、接客ロールプレイングコンテストの審査員や強化指導も担当し、コンテスト受賞に導いている。

指導にあたっては、ダメなものはダメとはっきりと伝え、「あたり前をあたり前に行う」「現場で活かす」「きめ細やかな指導」を重視し、売上やスタッフのやる気向上の成果を出している。

※お手数ですが、11月29日(木)までに下記に記入後FAXにてお申し込みください。

◇ おもてなし研修 申込書 ◇

公益社団法人

南納税協会宛 (FAX 06-6762-5015)

2018年 月 日

※受講票の送付並びに受付完了のご通知は致しません。

※ご記入頂いた個人情報は、当協会の研修会・セミナーに関する連絡、確認、各種サービスに関するお知らせ等にものみ使用させていただきます。

○をご記入ください

・会員 ・他協会 ・一般

| | | | |
|-----|---|-----|--|
| 会社名 | | 氏名 | |
| 住所 | 〒 | TEL | |
| | | FAX | |