

接遇の「微差」でおもてなしの心を伝える

～おもてなしの心で魅了する！ワンランク上の接遇講座～

普段の何気ない接遇対応から、ほんの少しの意識の変化・ほんの少しの行動の変化で、みえないはずの「おもてなしの心」がお客様にはしっかりと伝わるのです。

また、本年10月にはおいでませ！やまぐち国体が開催され、柳井市でも卓球をはじめ各種競技が予定されており、市外県外から多くのお客様が来場されます。

お客様の「ありがとう」を一つでも引き出し、自分の誇りへとつなげるために…。本セミナーでは、無意識から、意識的な行動変革となるワンランク上の接遇の心構え、そしてお客様から「さすが！」と感動を抱いていただける接遇の「所作」のポイントをわかりやすく、実践的にお伝えいたします。

是非ご参加くださいますよう、ご案内申し上げます。

【講師】

(株)キャップ
広島営業所 所長代理
はまもと
濱本 ひとみ 氏



◆と き◆平成23年**8月2日**《火》

19:00～20:30

◆ところ◆柳井商工会議所1階研修室

◆受講料◆**会員1,050円・非会員2,100円**
(当日ご持参ください)

◆定員◆**50名**

◆申込方法◆**7月29日《金》**までに申込書でお申込み
ください。

◆主催◆柳井商工会議所

◆共催◆おいでませ！山口国体柳井市実行委員会

金融系企業にて社員教育インストラクターとして、新入社員や中堅社員、管理職などの指導育成業務、教育計画の策定、接客対応マニュアルの作成業務等に従事。業界の接遇マナーコンクールにて全国優勝した経験を持つ。2009年に㈱キャップ入社。現在人材育成コンサルタントとして、官公庁や大学、企業等において指導・講義を行っている。2011年より同社広島営業所所長代理。

＜講座内容＞

1. 接遇心構えの基本！ホスピタリティマインドとは
2. お客様の段階的ニーズを知る
3. 実践！接遇対応の「微差」で差をつける
 - ①心に残るさわやか挨拶
 - ②心を伝える立居振舞
 - ③空間活用で印象を高める
4. お客様とのコミュニケーションは傾聴から など

柳井商工会議所行き (TEL: 22-3731・FAX: 22-8811) H23.8.2 開催

「接遇の微差でおもてなしの心を伝える」セミナー申込書

事業所名：		TEL：	
受	講	者	名
①		③	
②		④	
		⑤	

※ ご記入頂いた情報は、商工会議所から所属企業への連絡及びセミナーの実態調査・分析に利用いたします。