

**参加
無料**

～他店に負けない接客力で、お客様のハートを掴む～

接客力アップ セミナー

日時 平成29年 **12月12日** 火
午後1時30分～午後4時30分

場所 能代商工会館3階多目的ホール

講師 ジャイロ総合コンサルティング(株) **山本 志のぶ** 氏
(産業カウンセラー/NLPプラクティショナー)

短期大学を卒業後、大手情報サービス業、都市銀行系金融業、語学学校の日本語教師などに携わる。その後、大手製造業系マーケティング専門会社の関西コンタクトセンターに創設メンバーとして参画、インバウンド業務スーパーバイザー(SV)から管理責任者を経験する。2008年6月研修講師として独立、ビジネスアップスキルアップ系研修を中心に、全国各地で研修を行っている。



カリキュラム

1. サービスにおけるCS(お客様満足)とは?
接客力(おもてなし力)で他店との顧客サービスの差別化を図ろう
2. 第一印象の重要性(また会いたいと思われる人になる)
たかがマナーされどマナー、明るい表情や挨拶は組織の危機をも救う
3. 接客・接客での立ち居振る舞いと言葉遣い
今さら、でも意外に出来ていない立ち居振る舞いの基本を確認する
4. コミュニケーション力アップの実践!
～接客のカギ!お客様のニーズをしっかりと聞き出せていますか?「優秀な販売員は2つの耳とひとつの口を持って生まれた意味を忘れない」(フィリップコトラー氏)～
5. 質疑応答&まとめ

多くの事例(実際に接客力(おもてなし力)などで売り上げに繋がったケース)などから気づきを促し、ワークの実践でさらなる接客力を身に付けていただきます。

申込み・問合せ先 能代商工会議所 中小企業相談所 TEL 0185-52-6342

セミナー申込書

能代商工会議所 中小企業相談所 宛

FAX: 0185-55-2233

事業所名	受講者名	
電話番号		
FAX番号		

※ご記入いただきました情報は、セミナーの各種連絡・情報提供のみに利用させていただきます。