

【接客講習会】

お客様とのより良いコミュニケーションが

お店や会社のイメージや業績をアップさせる！

マナーは心のサービス！「感じの良いビジネスマナーとは

心理学を活用した接客術

心のこもった接客の対応は企業・お店の第一印象を決める、非常に大きな役割を持っています。感じの良い対応がそのまま、会社やお店のイメージアップにつながるからです。

本講座では、心理学から「顧客視点」とは何かを事例、実践、対話、体感型で深めて、心のサービスで相手に対する“思いやりの気持ち”を表現し、今までとは一味違う“より表現の豊かな”接客・接遇を学びます。

「綺麗な対応」から、「深まる関係作り」を目指して、仕事を楽しむプロを目指しましょう！



【講座カリキュラム (curriculum)】

- 接客マナーとは
- CSとは、CSの先にあるもの
- 人の行動を決定している「行動原理」とは
- お客さまの心つかむ初頭効果と第一印象
- 相手の「表情」「しぐさ」から本音を読み解く

ノンバーバルコミュニケーション

- お客さまとの距離をぐっと縮める心理術
- お客さまの心をつかむ心理術～効果的な話し方

受講無料

【講師紹介】

原田 正美 (Masami Harada) さん
Selan Style 代表・人材育成コンサルタント

日本銀行鳥居坂分館にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、7,500名以上の登壇実績がある。2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに、「CS向上研修」「営業マン印象力アップ研修」等実績多数。本質的で、本音と本気の研修スタイルには定評がある。

日時：平成30年2月7日(水)
13:30~15:30

場所：駒ヶ根駅前アルパ3階
多目的ホール
(駒ヶ根市中央3-5)

◆定員：40名(申込順・定員になり次第締め切ります)

【申込方法】下記申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXなどでお申込みください。

【問合せ先】⇒駒ヶ根商工会議所 中小企業相談所

TEL：82-4168 FAX：83-4168

主催：駒ヶ根商工会議所

2/7(水) 「心理学を活用した接客術」 セミナー参加申込書

※切り取らずにこのままFAX願います。

駒ヶ根商工会議所 宛 (FAX：83-4168)

平成 年 月 日

事業所名		住所	
TEL		FAX	
氏名	①	②	③

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、商工会議所からの各種情報提供の目的のみに使用いたします。