

# お客様対応とホスピタリティとCS向上研修



お客様と接する仕事は様々です。お客様と直接接する小売、サービス業はもちろんのこと、一般企業の事務職、受付等も対応や電話等でお客様と接しています。特に近年ではお客様の心を掴んで離さない接客スキルを身につける事が求められています。心のこもった気持ちの良い接客は企業の第一印象を高める大切な役割を持ち、社員1人1人の接客対応の善し悪しが会社のイメージをつくり信用と信頼を築く経営の重要課題となります。

本セミナーではお客様へのサービスの原点である接客についてわかりやすく解説し、グループワーク、トレーニングにより自分本位のサービスではなくお客様の立場に立った最良のサービスを提供してお客様満足度を高め企業イメージアップに繋げる接客対応について学んで頂きます。

## 日時

平成24年11月21日（水）  
午前9：30～午後4：30

## 会場

姫路商工会議所 6階会議室

## 定員

40名（最少開講人数10名）

## 受講料

会員 12,000円/人  
一般 18,000円/人

## 対象

一般社員

## 研修内容

### 1. オリエンテーション

- (1) 自社の価値を高めるための接客とは
- (2) すべての仕事に求められるもの
- (3) わかっていることとできることは違う

### 2. まずは自分を知ることから

- (1) 仕事を通じて得てきたもの
- (2) これから得ていくもの

### 3. 魅力的な対応を身につけよう

- (1) 印象管理と挨拶
- (2) 明確な発声・滑舌訓練
- (3) 何気ない態度がお客様に与える印象
- (4) 表情管理と笑顔の重要性
- (5) 好感の持たれる身だしなみのポイント
- (6) 空間管理
- (7) 物の受け渡し方 など

### 4. 信頼の関係を築くために

- (1) 相手に波長を合わせた会話ができる
- (2) 4つの「キク」力を高める
- (3) 「聴く」スキル＝傾聴力のポイント
- (4) 「話す」スキルのポイント
- (5) クリエイティブな関係性を作る  
～互いに実りある結果を導き出す～

### 5. 相手の心をつかむ対応とは

- (1) 予想外価値をいかに提供できるか
- (2) CSとESは両輪

## 講師紹介

株式会社アルマ経営研究所 登録講師  
社会保険労務士オフィス リファイン 代表  
桑田 朋美 氏



岡山立石電機（株）（現オムロン岡山）・西大寺産業（株）の総務・労務・人事担当を経て平成17年社会保険労務士として独立。顧問先の指導の傍ら大学の非常勤講師としてキャリア教育に携わっている。現在、ビジネスマナー研修、階層別研修、接遇セミナーなどの人材育成研修、講演に従事。講義においては現場重視の考え

のもと、人間的ふれあいと共感の中で意識の転換を図る。要所にゲームやワークを取り入れ、学習体験を通じて積極性を身につけさせ、行動力、反応力を育成する手法は、企業の教育担当者から厚い信頼を得ている。

## 申込方法

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX・郵便・E-mailでお申込み下さい。

開講日2週間前を目途に受講証を送信します。  
受講証が届いてからお振込下さい。

【振込先】三井住友銀行 近畿第一支店

（普）5373125 姫路商工会議所

（注）ご入金頂いた受講料は、講座中止以外は返金致しません。  
振込手数料は各自でご負担下さい。

<問合せ先> 〒670-8505 姫路市下寺町4-3番地

姫路商工会議所 中小企業振興部

Tel: 079-223-6558 fax: 079-222-6005

e-mail: kenshu@himeji-cci.or.jp

## お客様対応とホスピタリティとCS向上研修 申込書

中小企業振興部宛 fax: 079-222-6005

企業名			Tel	
所在地	〒		Fax	
受講者名	①	②		
この講座を知ったきっかけは？	①DM ②所報 ③当所HP ④当所掲示板 ⑤その他（ ）			請求書 要・不要

ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡・情報提供のために利用する他、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。