

接客・接遇ブラッシュアップ研修の主な内容

1. CS(顧客満足)発想の重要性

顧客との接点、サービス、ホスピタリティ
喜ばれるポイント、苦情が出るポイント

2. 効果的な接客・接遇の心構えとスキル

表情、身だしなみ、態度、話し方、言葉遣い
名刺交換、電話応対 など

3. 効果的なクレーム対応の心構えとスキル

接客・接遇に関連してクレームを起こさないこと
起きてしまったときの対応

4. 場面に応じたロールプレイング(実技訓練)

5. まとめ

昨年度の受講者の感想から

- 社会人2年目になりますが、今まで基本的な接客・接遇に関して学ぶ機会がなかったので、今回の研修を通して接客するにあたっての知識を身につけることができました。名刺交換の仕方を実演して頂いたことでより理解が深まりました。(サービス業・女性)
- 他の企業の接客対応の話なども聞くことができ、「こういう対応の仕方もあるんだな」と思うことが沢山あって、これからの自分に役立てることができる研修だと思います。接客する時は、相手のことを第一優先に考えることを大切にしていきたいです。(建設業・女性)
- 内容の大部分は入社前後に行った研修や自分が行ってきた対応と大きな違いはなかった。しかし、仕事に慣れてきて当り前のことを忘れて過ごしていた部分があったことに気づくことができた。特に電話対応はできていたようで、ただ慣れてきていただけだと思った。今後改めて対応をしっかりしていきたい。(情報サービス・男性)
- 座学だけでなく実際にお辞儀の練習等をして実践できたので、今後会社でも取り入れやすいと感じました。体を使って動きで覚えるのはとても良いと思いました。(製造業・女性)

受講申込書

事業所・団体名				申込日 2018年	月	日
所在地	〒			TEL	()	
				FAX	()	
申込に関する担当者氏名	フリガナ	所属部署・職名等				
E-mailアドレス	@					
庄内産業振興センターから講座・セミナー等のお知らせメールの配信を希望しますか？（希望する・希望しない・登録済）						
受講料・テキスト代のお支払方法	<input type="checkbox"/> 現金（講座当日の受付時）		<input type="checkbox"/> 銀行振込		受講決定通知と一緒に請求書をお送りします。銀行振込の場合は手数料をご負担願います。	
1	受講者氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等	
			男 女	歳		
2	受講者氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等	
			男 女	歳		
3	受講者氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等	
			男 女	歳		

申込書枠内にもれなくご記入のうえ、FAXでお申込みください。

FAX 0235-23-3615

送信先／公益財団法人庄内地域産業振興センター 〒997-0015 鶴岡市末広町3番1号 TEL 0235-23-2200(代)

【個人情報の取扱いについて】

申込書にご記入いただいた情報は、お申し込みされた講座を受講していただくために必要な事務連絡等に使用するとともに、参加者名簿(記録用・講師用)作成及び今後の庄内地域産業振興センターからのセミナー情報の提供に使用させていただきます。また、「法令等で要求された場合」を除き、第三者に開示・提供いたしません。