

# 接客・接遇 ブラッシュアップ研修

お客様の期待に応え  
行動に移して  
信頼を得るために

## 講座日程と受講者募集

開講期間：2017年 **7月20日(木)**  
午前9:30～午後4:30

受講対象：若手社員～一般社員、リーダー、管理者  
リーダー、管理者が部下の指導・教育を行うため  
にも効果的な内容です。

受講料： **6,000円** (消費税込)

募集人数：20名

会場：庄内産業振興センター 研修室

講師：秋葉喜浩氏 [㈱日本マネジメント協会]

申込締切：7月12日(水)

## 講座の概要

お客様の期待に応え商品・サービスを提供し、選ばれる企業・組織になるために、顧客対応の最前線に立つ接客・接遇は最も重要な役割です。

この研修では、型にはまったビジネスマナーを覚えるだけではなく、より良い接客・接遇のために、CS（顧客満足）発想に基づいて「なぜそうした方が良いのか」、「どのような効果があるのか」について理解を図り、顧客対応の基本マナーを再確認し、その徹底とレベルアップをめざします。

1. CS発想の重要性  
情緒サービス、機能サービス  
喜ばれるポイント、苦情が出るポイント
2. 接客・接遇の基本の再確認とレベルアップ  
表情・身だしなみ、態度、言葉づかい  
名刺交換、電話対応 など
3. 場面に応じたロールプレイング(実技訓練)

## 申込方法

裏面の「受講申込用紙」に必要事項をご記入のうえ、  
FAXでお送りください。  
WEBサイトでもお申し込みができます。

