

# 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

- 普段の仕事の中では気づかない心配り、真摯な接遇、とても勉強になりました。仕事に生かしたいと思います。(建設業・女性)
- 苦情対応や電話対応の内容は、特に勉強になりました。普通の癖で「一応」や「たぶん」等の言葉を使ってしまうことが多く、今後は意識しながら改善していけたらと思います。「相手の立場で考える」を実践していきたいと思います。(製造業・男性)
- 講師の体験談を交えながら内容が入って来やすかったです。(販売業・女性)
- 接客・接遇と聞くと、新人向けの研修のように感じていたが、実際に受講してみて「忙しい」の理由でおざなりになっていた部分もあるなど思った。それが会社の利益にもダイレクトにつながると思うと、ほんの少し立ち止まってみてホスピタリティを大切にすることが重要だなと思った。(サービス業・女性)
- ふだん接することのない会社の方々と接する機会がありました。相手に見てもらって気づかない癖を見てもらい、直していこうと思いました。クレーム処理は店舗でも出来ることなのでお客様に適切な対応をしていこうと思いました。(販売業・男性)

## 受講申込書

事業所・団体名				申込日 2019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。