

# 接客・接遇 ブラッシュアップ研修

## お客様の期待に応え信頼を得るために

### 講座日程と受講者募集

開講日時：2019年 **7月25日(木)**  
午前9:00～午後4:50

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や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17日(水)

### 講座の概要

お客様の期待に応え、選ばれ続ける企業・組織になるために、顧客対応の最前線に立つ担当者は大きな役割を担っています。より良い接客・接遇のためには、型にはまったビジネスマナーを覚えるのではなく、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」を理解し実践することが大切です。

また、接客・接遇に関連してクレームを起こさないこと、もし起きてしまってもその後の対応が大変重要になります。

この研修では、お客様の期待に応える接客・接遇の考え方を学び、ロールプレイングを通してスキル向上を目指します。

### 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。

