

# 接客・接客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・接客の心構えとスキル

表情、身だしなみ、態度、話し方、言葉遣い  
名刺交換、電話対応 など

## 3. 効果的なクレーム対応の心構えとスキル

接客・接客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

〇ロールプレイングや実技をまじえた研修になっていてとても役立ちました。職場の新人研修で学んで以来の接客、言葉遣い、電話対応の仕方、初心を忘れずに仕事をしていこうと思いました。明日からすぐに役立つ知識でとてもありがたかったです。（医療・福祉・女性）

〇とても中身が濃く分かりやすい内容でした。マナーや言葉づかいはもちろん大切ですが、一番重要なのは「心」であるということが印象に残りました。明日からの業務に早速生かしたいと思います。（製造業・女性）

〇心遣い、思いやりを大切に。自分以外のみなさんにサービス精神を忘れない。挨拶、表情、言葉づかい、立ち居振舞、身だしなみ一この接客基本5原則をする。とてもわかりやすくよい講義であった。（卸小売業・男性）

〇接客・接客の手法だけでなく、その根底にある考え方をしっかりと学ぶことができました。ロールプレイングを通して、自分で考えること、他の方からのアドバイスで気づきが具体的にあり、勉強になりました。講師の体験談など具体的な内容が示せて、とてもわかりやすかったです。（情報サービス業・女性）

### 新型コロナウイルス感染症拡大防止等に関する方針

新型コロナウイルス感染症の拡大防止と受講者の健康・安全を考慮し、以下の方針により研修・セミナーを開催します。  
①会場内の備品・設備のアルコール消毒を徹底します。②受講者の座席は間隔を広げて配置します。③会場の入口にアルコール消毒液を設置します。④スタッフはマスクを着用します。受講者の皆様にもマスクの着用をお願いします。  
\*感染症の発生状況によっては、研修・セミナーを中止または延期する場合があります。

## 受 講 申 込 書

事業所・団体名				申込日	2020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 どちらかに☑をつけてください。	<input type="checkbox"/> 現金（初回講座の受付時）		<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。		
受講者 1	氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等		
			男女	歳			
受講者 2	氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等		
			男女	歳			
受講者 3	氏名	フリガナ	性別	年齢	所属部署・職名等		
			男女	歳			

申込書枠内に必要事項を漏れなくご記入のうえ、FAXでお申込みください。

[受講申込者が一定数に達しない場合は、開催を中止することがございますので、あらかじめご了承ください。]

**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。