

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

○講師の実体験を交えながらの講義でとても分かりやすかった。言葉づかいや電話対応は毎日当たり前のように行っているため「慣れ」が出てしまっていると気付いて良かった。今日習ったことを忘れずに取り組んでいきたい。（医療福祉・女性）

○新人研修の頃を思い出して、改めて仕事に対する考え方を直すいい機会となりました。（製造業・男性）

○実際にあった接客のエピソードを交えて、良い接客の方法を知ることができて、わかりやすかった。接客・接客は、心や気持ちが大切、今までの対応に一つ気持ちをつけることで、より良くてできると思ったので、実践していきたい。（製造業・女性）

○お客様との会話が多いので大変役立つ内容でした。（製造業・男性）

○自分もお客様に対して思いやりを持った行動ができるようにしたいと思いました。研修に参加させていただき、気配り、心配り、目配り、言葉配り、時配り、が常にできるように心掛けた行動をしたいと思います。（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・設備のアルコール等消毒を徹底します。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 2021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。