

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. 場面に合わせ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

- 講師の体験談などが聞けて、とても勉強になりました。今まで間違えて覚えてしまっていた言葉遣いに気付くことができました。明日からの仕事に活かして電話対応などしたいです。（製造業・女性）
- 実際にペアになって練習する時間があって、ただ聞くよりも濃い内容になっていました。身につく部分があるなと感じました。（電気工事業・男性）
- 講師のお話が面白く、マニュアルにはない話題もあり楽しく学ぶことができました。講座のチラシを拝見した際に、入社して間もない方々に向けての講座かなと感じていましたが、自分の対応を改めて考え直すことに繋がりました。（製造業・女性）
- 普段あたり前すぎて考えていなかった基本を改めて聞けてよかった。日頃の自分の行動、態度を見直して活かしていきたいと思った。（製造業・女性）
- 電話対応のシミュレーションなど、どなたもレベルが高く驚きました。自社の同僚にも伝えたいと思いました。ホスピタリティの箇所、難しい内容でしたが、行動として形に出来るようになれば素晴らしいと思います。（製造業・男性）

受講申込書

事業所・団体名					申込日 2023年	月	日
所在地	〒				TEL	()	
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も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。