



リピートを増やし、新規客もファンにする

接客マナー講座



従業員一人ひとりのプロ意識が
店・事業所の印象と業績を伸ばす！

私たちのお店や会社には、多数のお客様や取引先の方が訪れます。せっかくお越し頂いたお客様への接客対応で、悪い印象を与えては会社の信用にも関わります。特に、お客様のニーズが多様化している現代では、形式的な接客態度より、ホスピタリティマインドを重視した接客対応が大切です。

そこで本講座では、お客様に感動を与え、リピート客を増やす接客対応マナーについて、プロ意識を持って行動できるよう実演を交えご指導いたします。

1 ホスピタリティマインドとは

2 感動を生む！「接客マナーの基本」
・挨拶・表情・態度・立ち居振る舞い ほか

3 プロとしての言葉遣い
・正しい言葉遣い・敬語の使い方

4 コミュニケーションスキルの習得

講師

(株)ビジョンテック代表取締役

真山 美雪氏



カリフォルニア大学に留学。日本航空株式会社に国際乗務員として勤務。ファーストクラス担当客室乗務員として皇室フライトも経験。退職後、接客マナー研修講師として独立。05年の日本国際博覧会では、政府出展事業「日本館」アテンダント180名の研修インストラクターとして6ヶ月間教育を担当する。

日時 平成24年11月27日(火) 13:30～16:30

会場 倉吉商工会議所 3階 会議室

対象者 企業経営者・役員・従業員

受講料 会員:無料 / 非会員:2,000円 **定員** 30名(先着順)

申込み 11月21日(水)までに、TEL又はFAXにてお申し込みください。

TEL▶22 2191 / FAX▶22 2193

主催 倉吉商工会議所 中小企業相談所

* FAXは切らずに送信してください。

「接客マナー講座」 受講申込書

月 日 申込

事業所名	(TEL) (FAX)	受講者名	
所在地			
業種	いずれかを で囲んで下さい▶ 製造業・建設業・卸売業・小売業・サービス業・その他		

* ご記入頂いた情報は、当商工会議所からの各種連絡や参加者の調査・分析のために利用することがあります。* 3名からは本紙をコピーしてお使いください。