



宮津商工会議所 人材(財)育成研修会

ビジネス社会で最も基礎的な条件となるビジネスマナーの習得が、企業のイメージに大きく反映することは言うまでもありません。心のこもった接客と電話対応は良い企業、良いお店となる最重要ポイントです。

また、様々なクレーム問題にも慌てず対処できる具体的なスキルと知識を身につけることは、企業の中で重要な課題でもあります。

そこで、当所では、お客様の好感度が上がる接客マナー、クレーム対応の心構え等を学ぶため、二日間にわたりセミナーを開催いたしますので、皆様のご参加を賜りますようお願い申し上げます。

【日時】 **平成28年6月2日(木) 及び14日(火)**
いずれも午後1時から5時

【場所】 宮津商工会議所 ※駐車場には限りがございますのでご了承下さい。

【講師】 マナー・ソリューション 代表 **樋口ひとみ** 先生



【内容】

《第1部》6月2日(木)	《第2部》6月14日(火)
お客様の好感度が上がる ビジネス接客マナー 編	クレーム対策 編
1. ホスピタリティマインドの醸成 ・お客様が求めているおもてなしとは ・人の心の癖 ・売り上げアップにつながる顧客ロイヤリティの獲得 他 2. 好感度が上がるビジネス接客マナー ・“第一印象”の重要性 ・人の心を開かせる“笑顔と表情” ・人の気持ちが満たされる“挨拶とお辞儀” ・人の信頼を創る“立居振舞と身だしなみ” ・ビジネスパーソンの基本“紹介の順序と名刺交換” 3. 正しい日本語と話し方 ・尊敬語と謙譲語の使い分け ・二重敬語とNGワード ・間違いやすいビジネス敬語 ・好感度が上がる話し方 他 4. より良い印象を残す電話対応 ・電話対応の心構え ・電話対応のポイント ・電話取次ロールプレイング 他	1. クレームの対応の心構え ・クレームの種類とレベル別対応ポイント ・クレーム発生のメカニズム ・クレームを持ち込む顧客心理 他 2. クレーム対応基本手順 (ピンチをチャンスに変えるクレーム対応) ①初期対応で大切な3つのスキルと具体的フレーズ ②効果的な質問の種類と方法 ③クレームをやわらげるコミュニケーション 他 3. ハードクレイマー対応 (企業としてのリスク管理対策) ・ハードクレイマー対応の心構え ・「誠意のボーダーライン」とは ・お客様別対応方法 他 4. モンスタークレイマー対応 (クレイマーの強要をはねのける) ・モンスタークレイマー対応の心構え ・モンスタークレイマーがねらうスキとよくある手口 ・クレイマーの強要を断るには ・モンスタークレイマー対応に必要な法律知識 ・モンスタークレイマーが言葉に詰まる対応話法 他

【参加料】 無料

【申込み】 5月25日までに下記申込書をFAXいただくかお電話にてご連絡下さい。

(電話 22-5131・FAX 25-1690)

宮津商工会議所 行 (FAX 25 - 1690)

人材(財)育成研修会 (ビジネス接客マナー編・クレーム対策編) 受講申込書

受講者氏名	受講日 (いずれかに○をおつけ下さい)
	2日(木) ・ 14日(火) ・ 両日
	2日(木) ・ 14日(火) ・ 両日
	2日(木) ・ 14日(火) ・ 両日



事業所名 _____

電話 _____

*ご記入いただいた情報は、本セミナー開催にかかることについてのみ使用いたします。