

接客接遇セミナー

接遇のプロが
こっそり教える

「また行きたい店」 「もう行きたくない店」

ホスピタリティ・マインド（おもてなしの心）を感じさせる接遇は、お客さまに「また行きたい」と思われるための必須条件です。

リピーター獲得につながる接遇とはなにか、具体的にどのような接客を心がけたらよいかをサービス接遇調査の裏話などを交えながら、楽しく紹介します。

また、ご年配の方、障がいのある方や外国人観光客など、さまざまなお客さまに配慮した接遇のポイントなども紹介します。

リピーター獲得を目指すサービス業の方やホスピタリティ・マインドが伝わる接遇を身につけたい方には是非お勧めします。

日時 平成22年7月28日(水) 午後1時30分～3時30分

会場 小樽経済センター(旧日専連ビル)
4階ホール

受講料 無料

定員 80名

主催 小樽商工会議所中小企業相談所
共催 (社)小樽観光協会
小樽市商店街振興組合連合会

※駐車場がございませんので、公共機関を利用してお越しください。

講師



オフィス・エトス 代表

岡本 真なみ氏

●プロフィール

北海道大学経済学部経営学科卒業。
在学中、'92ミス北海道に選出。外国人観光客から日本のサービスに対する高い評価を受けるにつれ、ホスピタリティ産業への関心が高まり、接遇マナー研修とサービス接遇調査に関わる。
調査で的確にとらえた「今、お客さまが求めているサービス」を踏まえ、「どのように応えていくか」を具体的に提案する接遇マナー研修を行っている。
NPO法人日本話しことば協会認定講師
NPO法人日本ケアフィットサービス協会認定
五つ星ケアフィットマイスター

きり取り線

接客接遇セミナー参加申込書

住所 _____

会社名 _____

電話 _____ FAX _____

受講者名 _____

//

貴社の常用従業員数（パート・アルバイトを除く）について該当箇所に○印を付けて下さい。（① 5人以下 ② 6～20人 ③ 21人以上）
※ご記入いただいた個人情報は、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。