

"また行きたくなる"お店や会社・観光地になるために
増税前に再度見直そう！「心のこもったサービス」とは？

気配り・心配りで感動を引き出す おもてなしの心と 接客応対



感じの良い“おもてなし”が
リピーターとファンをつくる！

消費税増税・軽減税率制度に備えて！

本年10月より消費税が改正されます。
消費税増税は、お客様の節約志向が高まり、売り上げに
影響するため、経営者をはじめ従業員の方は、今まで以上にCS（顧客満足）を意識
した接客応対を実践することが求められます。

そこで本講座では、お客様と接する機会のある全てのビジネスパーソンに役立つ、
お客様の感動を引き出す接客応対について演習を交えながらご指導いたします。

講師

プレシャspartner 代表

小島 敦子



全日本空輸株式会社にてグランドスタッフとして接客業務に17年間従事。併せて社内人事インストラクターとして人材の教育・育成事業を担当。社内制度構築業務(顧客満足向上プロジェクト)にも携わる。07年からコミュニケーション心理学(NLP協会認定資格取得)やコーチングを応用して企業や大学をはじめ各種団体の研修・セミナー講師として活躍中。明快な解説に定評がありリピート多数の人気講師。

内容 職場ですぐ実践できるスキルの習得

- ◆ 消費税軽減税率制度の概要
- ◆ お客様が期待する「おもてなし」とは
～感動を提供する「おもてなしの心」を知る
- ◆ 「おもてなしの心」を実践する3つの要素
～また「会いたい！来たい！」と思われるために
- ◆ 相手の心に好印象を残す接客マナー
～ワンランク上の立ち居振る舞いを実践する
- ◆ お客様の購買心を動かす
コミュニケーションの回り方
～良好な人間関係をつくるための表現を実践する

■ 小島敦子の他のテーマ

「相手の心を開くコミュニケーション」
「接客マナー講座」「好印象を与える電話応対」
新入社員研修 など多数

* 120分

* 交通費は「東京駅」から

◆ ご質問・ご相談・お見積など、お気軽にお問合せください。

◆ 他にも、ジャンルごとに▼ご紹介しております。

有限会社アドニス

検索

研修・セミナー・実技指導 **Adonis**

有限会社 **アドニス**

〒331-0801 さいたま市北区今羽町 410-1-405

TEL.048-666-7745 FAX.048-666-7786

E-mail 7745@s-adonis.com