

顧客満足度を向上させる接客術

～今求められるホスピタリティ～

接客は、お客様に対するお店の姿勢や態度を明確に表したものであり、お店の顔のひとつだと捉えることができます。また、新型コロナウイルスのまん延等の事業環境変化の影響を受けている昨今、事業を継続するためにもホスピタリティの強化が求められています。接客が不十分なお店は、お客様のことも軽く見ていると言うことができますし、心を込めた接客のお店は、お客様とより良い関係性を作っていこうという意味を持っていると言えます。本セミナーでは、お客様の期待を満足させることはもちろん、期待を超える応対、コミュニケーション・テクニックをお伝えします。

日時 令和4年11月15日(火)
14:30～16:30



ホスピタリティ＆マナーラボ代表
長澤 さおり



場所 総社商工会議所 401会議室

対象者 中小・小規模事業者（会員・非会員問わず）

受講料 無料

定員 20名（先着順）

（※定員になり次第、締め切らせていただきます）

■講座内容

- ①新型コロナウイルスによって事業環境がどう変化したか
- ②withコロナ時代に必要な
ホスピタリティコミュニケーション（心の栄養）とは
- ③信頼関係を築くコツ（傾聴力など）
- ④バーバル＆ノンバーバルコミュニケーション

ANA国際線キャビンアテンダント時代、インストラクターとして訓練生を教育し、チーフパーサーとして全務乗員をマネジメント、指導してきた立場から、講師が一方的に進めるのではなく、受講者に問いかけ、思考を深めながら進めていく研修は「気づき」を引き出し「知っている」を「できる」「分かち合う」に変える研修と好評である。AIが台頭する今、社会で求められる人間力＝ホスピタリティマインドを土台とした様々な研修は、接客業界のみならず、医療機関、金融機関、経済団体、教育機関等において、ニーズは幅広い。

主催：総社商工会議所(総社市中央6-9-108)

■お問い合わせ／電話:0866-92-1122



QRコードからもお申込みいただけます。

※なお、感染状況によりZOOM等での聴講になる場合もございますので、ご了承ください

[顧客満足度を向上させる接客術] 受講申込書

総社商工会議所 行

FAX:0866-93-9699

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
メールアドレス			
受講者氏名			