

**受講  
無料****接客・顧客満足度向上セミナー 開催のご案内**

"また行きたくなる"お店や会社・観光地になるために  
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

パート・アルバイト～経営者まで  
どなたでも参加できます。  
貴社の社員教育に是非お役立てください。

【講師】プレシャスパートナー 代表

**小島 敦子 氏**



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)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た研修・セミナー講師として活躍中。

## 【内容】職場ですぐ実践できるスキルの習得

- ◆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図り方  
～良好な人間関係をつくるための表現を実践する



## 消費税増税・軽減税率に備えて！

消費税増税が延期になりましたが、経営者はじめ従業員の方はこの期間に、今までの接客接遇を確認し、一人ひとりがCSを意識した適切なマナーができるよう見直しと改善を図りましょう。

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。

**日 時 平成 29 年 11 月 28 日(火)  
14:00～16:00**

**会 場 甲府商工会議所 2F 201 会議室**  
(甲府市相生 2-2-17)

**定 員 60 名 (先着順)**

**申 込** 下記申込書にご記入の上(切らずに) FAX送信頂く  
か、当所HPからお申込みください。なお、受講票は  
事前発行しませんので当日そのまま来所ください。  
**FAX** ▶ 055-233-2131  
**HP** ▶ <http://www.kofucci.or.jp/seminar/>

**主 催 甲府商工会議所**

担当：羽田 TEL055-233-2241

接客・顧客満足度向上セミナー  
FAX055-233-2131

事業所名

所在 地	〒	TEL	
		FAX	
受講者名			