

CS 向上のための接客術

～お客様の心をとらえる接遇の基本～

CS向上につながる接客の基本とそのマインドについて、ディスカッションなどを交えながら、講義を進めていきます。接客マナーはとすれば“自己流”になりがちな面もあり、正しい接客の方法やビジネスマナーを学ぶことで、自信を持ってお客様対応に臨むことができ、組織として均一した接客のレベルを保つことにも役立ちます。

ぜひこの機会に、正しい接客マナーを再確認し、身に付けてみてはいかがでしょうか。

主なカリキュラム

1. 接客マナーの基本と求められるマインド

- ・CS(顧客満足)とは？
- ・ホスピタリティー溢れる接客対応とは？

2. 挨拶はビジネスの原点

3. これほど重要！第一印象

- ・第一印象の効果
- ・身だしなみチェック
- ・好印象の服装、髪型
- ・素敵な笑顔

4. 好感を持たれる対応の基本

- ・お客様対応基本用語
- ・正しい敬語
- ・お辞儀の仕方
- ・モノの受け渡し

5. コミュニケーションの重要性（聴く・話す）

- ・お客様にとって感じの良いコミュニケーションとは？

6. まとめ・決意表明

講師

株式会社SUGI コーポレイション 代表取締役
杉本 直鴻 氏



千葉県出身。

短大卒業後、広告業界にて新商品企画・市場調査・販売促進・広告宣伝・社長秘書という幅広い業務を経験。特に社長秘書時代に得た様々な知識・スキル（ビジネスマナー、サービス接遇、対人関係能力、状況対応能力、コミュニケーション能力、CS向上）を人財育成に生かすべく独立。現在、人財教育コンサルタントとして活動の場を広げる。企業では、『人財育成コンサルタント』『イメージコンサルタント』として活動。プロフェッショナル・キャリア・カウンセラー（NPO 法人認定）。

＜著書＞
「ビジネスマナー向上計画：パワーイメージが成功の秘訣」（アスペクト）

＜著書＞

「ビジネスマナー向上計画：パワーイメージが成功の秘訣」（アスペクト）

【日時】 2021年 10月5日（火） 10:00～16:00

【会場】 ちばぎん総研 稲毛セミナールーム 【定員】 20名（お申込先着順）

（JR稲毛駅東口徒歩1分、こみなと稲毛ビル4階、1階千葉銀行稲毛東口支店 裏面案内図参照）

※駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

【受講料】 会員：24,200円 一般：29,700円 消費税込（資料代含）

※1社2名以上ご参加の場合、合計金額の10%を割引きます。

ホームページからお申込みいただけます

<https://www.crinet.co.jp/cgi-bin/seminar/apply1.cgi>

ちばぎん総研 セミナー

検索



お申込方法のご案内

1. 弊社ホームページからお申込みください。「ちばぎん総研 セミナー」でご検索ください。
 2. お申込み後、ご連絡担当者あてに確認メール（自動返信）が届きます。
- FAXでお申込みの場合は、下記参加申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXして下さい。FAX確認後、ご連絡担当者あてに確認のお電話をいたしますので、ご了承ください。

お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただく場合がございます。ご了承ください。

受講料のお支払方法

●自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。請求書を連絡担当者宛にご郵送します。※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

●自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

★受講キャンセルの場合の受講料のお取扱い

開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。

講演の録音、録画はご遠慮願います。

【お問い合わせ先】

株式会社ちばぎん総合研究所 経営コンサル第二部
TEL: 043-351-7430 FAX: 043-351-7440
ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>

受講者の方々へのお願い

- マスク着用での受講をお願いいたします。当日はマスクをお持ちください。
- 受付時に検温を実施いたします。37.5度以上の熱のある方や具合の悪い方は、受講をご遠慮ください。

稲毛セミナールーム案内図



駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

【参加申込書】 10/5(火) 「CS 向上のための接客術」 FAX 043-351-7440

貴社名				○で囲む	総研会員・非会員
ご住所	〒			会員番号	
電話番号			連絡担当者	所属・役職	
FAX				氏名	
所属・役職			受講者名 (ふりがな)		

* 個人情報の利用目的 ①商品やサービス等のお申込受付のため。 ②商品やサービス等のご提供に必要なご案内・ご連絡・ご請求を行うため。 なお、個人情報の利用目的の詳細につきましては、弊社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。