

あなたがずっと選ばれ、愛され続ける 一流のおもてなし術

おもてなしや接客マナーの世界には答えがありません。しかし、そこに向き合い、一流のおもてなし術を身につけることができれば、それが自分自身の人間力を向上させることに直結します。そうすることで、お客様だけでなく、日ごろの生活においても選ばれ、愛される人になれるのです。

ANA・ディズニー・ジャパネットたかた・再春館製薬所グループと、多種多様な業界で100万人以上のサービスに携わった経験から体得した、どのような場面においてもお客様に選ばれ、愛され続ける「ココロ」を「カタチ」にする接客マナーの本質を、「接客力」「CS マインド」「会話力」の3つの視点からお伝えします。

プログラム

1. 接客力

- ・接客力アップに必要なもの（気づきの感性）
- ・接客マナーとは（「ココロ」を「カタチ」にするもの）
- ・第一印象の重要性
- ・第一印象を作り出す要素

2. CS マインド

- ・お客様満足（CS）とは
- ・お客様満足を意識したサービスとは
- ・お客様の心の中にある5つの欲求
- ・CS 満足ワーク

3. 会話力

- ・“親しみやすい”と“馴れ馴れしい”の違い
- ・正しい言葉づかいを使う2つの理由（相互尊重・自己表現）
- ・敬語トレーニング
- ・気を付けたい“いまどき”の言葉遣い
- ・感じの良い伝え方

4. まとめ

- ・感想共有、発表

講師

桑野 麻衣 氏

あなたの心に火をつける！ コミュニケーションの専門家



学習院大学卒業後、ANAに入社。グランドスタッフとして、7年間で100万人以上のお客様に接客サービスを行い、最重要顧客 DIAMOND 会員専用カウンターのサービス責任

者、教育訓練インストラクターを務める。ANA 在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。その後、ジャパネットたかたや再春館製薬所グループにて教育研修を担当し、独立。

著書には『好かれる人の話し方、信頼される言葉づかい』、『部下を元気にする、上司の話し方』があり、PRESIDENT、Oggi などメディア取材多数。

【日 時】 2020年8月19日（水） 10:00～16:00

【会 場】 東京セミナールーム（コレド室町3「室町ちばぎん三井ビルディング」15F 多目的ホール）

※地下鉄銀座線「三越前駅」下車1分 ※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。

【定 員】 30名（お申込先着順）

【受講料】 会員：22,000円 一般：27,500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。

お申込は次頁をご利用ください。弊社ホームページからもお申込みいただけます。

ちばぎん総研 セミナー

検索

参加申込み

FAX 043-351-7440

●お申込み

下記に必要事項をご記入の上、当参加申込書を上記番号まで FAX して下さい。

なお、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。

ちばぎん総研 8/19 (水)「一流のおもてなし術」参加申込書			
貴社名		○で囲む	総研会員・会員外
ご住所	〒	会員番号	
電話番号		お申込 責任者	部署・役職名
FAX番号			氏名
部署・役職名		受講者名 (ふりがな)	

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。

【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）より所定金額を自動引落しいたします。なお、請求書・領収書が必要な場合は下記に○をお付け下さい。

請求書要 領収書要

●自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をお送りいたしますので、開催日の前日までに指定口座へお振込み願います。

※振込手数料はご負担願います。

*受講取消しの場合の受講料のお取扱い

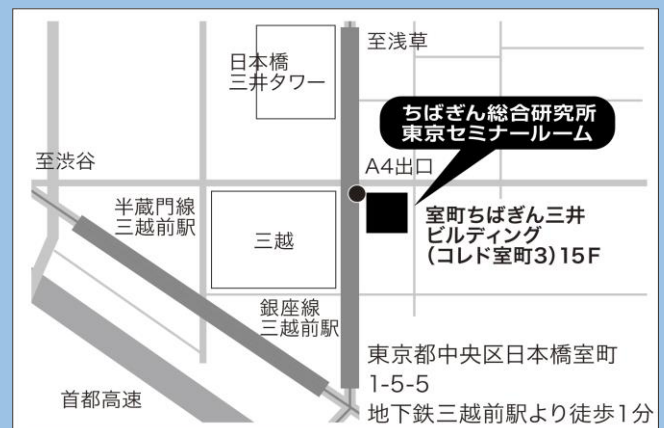
受講お取消しの場合は、セミナー開催日前日午後 5 時までにご連絡（電話または FAX）下さい。事前のご連絡なく、ご欠席の場合は、受講料を頂戴いたしますので予めご了承ください。

●講演の録音、録画はご遠慮願います。

*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、当社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。

会場案内図



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。

〈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/>

こちらの QR コードから
ホームページへアクセスできます。

