

コースNo.
35

顧客の心に届くおもてなしサービス実践講座

対象者

経営幹部、管理者(候補者)

研修期間	平成29年9月15日(金) 1日間	研修時間	6時間	募集人員	20名	受講料	16,000円(税込)
研修会場	砂川市地域交流センターゆう 大研修室(砂川市東3条北2丁目3-3)						

● 研修のねらい

成熟した社会においては、モノやサービスがあふれており、価格競争に巻き込まれず顧客に支持されるためには「商品力」に加えて、顧客ニーズに合致したサービスを継続的に提供することが不可欠です。

この研修では、社員一人ひとりが顧客ニーズに合致したサービスを継続的に提供するための「おもてなしサービス」について学ぶとともに、顧客の心に届く接客・接遇について演習を交えて習得していただきます。

● カリキュラム概要

※カリキュラムは都合により変更する場合がありますので予めご了承ください。

日程	時間	科目	内容	講師 (敬称略)
9/15 (金)	9:50~ 10:00	開講式 オリエンテーション		
	10:00~ 12:00	成熟社会における「おもてなしサービス」とは	<ul style="list-style-type: none"> ◆おもてなしとホスピタリティ、サービス、マナーの違いを理解する ◆顧客に対して高付加価値サービスを提供する ◆企業に「おもてなし」の心を根付かせる 	キャリア コンサルタント 藤原 美江子
	13:00~ 17:00	おもてなしサービスの実践(演習)	顧客の心に届くおもてなしとしての接客・接遇について、演習を交えて学びます。 <ul style="list-style-type: none"> ◆顧客から信頼されるおもてなしの実践 ◆顧客ニーズを効果的に聴くための会話力 ◆顧客の心に届く接客・接遇の技術 ◆クレームから学ぶ対応のプロセスとポイント ◆まとめ 	
	17:00~ 17:10	終講式		

講師紹介



藤原 美江子 (ふじわら みえこ) キャリアコンサルタント

大学卒業後、全日本空輸株式会社客室乗務員として入社。約10年間の在職を通して、約200万人のお客様との出会いの中で、コミュニケーションの重要性を体感する。フライトを通じて接客、顧客心理やクレーム対応、異文化間のチーム力構築など様々な人的マネージメントを徹底的に学ぶ。在職中はフライトの責任者であるチーフパーサー職を通してクルーのマネージメントを行い、働きやすい環境づくり、問題解決に寄与。また客室部社員へアナウンスの指導職を務める。退職後はマナー研修やメイク研修を通じて、繋がりを深めるコミュニケーションの重要性をさらに実感、伝えている。

一般社団法人日本メイクセラピージャパン認定メイクセラピスト 印象アナリスト® 日本サービスマナー協会認定マナー講師 JCDA日本キャリア開発協会認定CDA キャリア・ディベロップメント・アドバイザー 対人スキルトレーナー (アサーション、認知行動療法、ストレスコーピング) 就職、結婚、出産、キャリアの転換や、闘病、介護など人生の様々な場面で揺れる多くの女性に“自分らしく輝ききっかけ”を届けたい、そんな熱い想いをもち、ユーモア溢れる女性支援を行っている。

主催：中小企業基盤整備機構北海道本部 中小企業大学校旭川校
後援：砂川市、砂川商工会議所