

# 気配り・心配りで顧客感動を引き出す 接客マナー講座



「また、来たい」「あなたから買いたい」  
お客様の心を動かす接客で生涯顧客は増える！  
一人ひとりのプロ意識が店・事業所の  
イメージを変える！



## お客様に合った対応でリピーターを生む！

商品やサービスに大差がなくなった現代では、接客・対応の良し悪しが企業イメージや業績に大きく影響するようになりました。そのため、全社員が接客マナーの重要性を再確認し、お客様や取引先の信頼を得る質の高い接客・対応を実践することが大切です。

お客様のニーズも多様化してきています。一人ひとりに合った対応で顧客感動を引き出す接客マナーについて実習を交えご指導いたします。



講師

プレシャspartner 代表

こじま あっこ  
小島 敦子氏

【講座内容】

- ◆お客様の心を知る～顧客感動とは
- ◆顧客感動を引き出す5つのポイント
  - ・「第一印象」の重要性・「挨拶」で好印象を与える
  - ・感じの良い「立ち居振る舞い」
  - ・「ご案内の仕方」「言葉遣い」で好印象をあらわす

《講師紹介》 全日本空輸(株)にてグランドスタッフとして接客業務に17年間従事。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(顧客満足向上プロジェクト)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て企業や大学はじめ各種団体の研修・セミナー講師として活躍中。明快な解説に定評がありリピート多数の人気講師。

日時 平成30年11月29日(木) 15:10～16:40

会場 下野市商工会(本所)2階 大会議室

下野市柴897-10 TEL:0285-44-0202

受講料 無料

申込方法 後日送付の「永年勤続優良従業員表彰式並びに記念講演会参加申込書」にて11月16日(金)までにお申し込みください。(FAX可)

主催 下野市商工会

本所 下野市柴897-10 TEL:0285-44-0202 FAX:0285-44-1558  
南河内支所 下野市薬師寺1515 TEL:0285-48-0059 FAX:0285-48-0067