

全階層
向け

新企画

動画で振り返り、改善点を見つける！ 実践応対力アップ研修

相手から自分はどのように映っているのか、自分が相手に与える印象を客観的に知ることが応対力アップの第一歩です。この研修では、普段の応対場面を撮影し、客観的に自身の立ち居振る舞いなどを振り返ることで、自身の所作、言葉づかいなどのクセを知り、改善点について気づきを促します。企業の代表者として、ワンランク上のおもてなし実現に繋がる研修です。

- 対象 / ◆ 接遇力を向上したい方 ◆ 来店型を主とする営業、販売担当の方
◆ 接遇トレーナーに任命された方

ID18120

- 日時 / **2019年2月14日(木)** 10:00~17:00 【広島】キャリアプランニング広島支社(東急ハンズ横)

- 受講料 / お一人様 **20,000円(税抜)** ※テキスト代含む ※昼食のご用意はございません ● 定員 / 8名

講師

西岡 亜矢子 氏

航空会社にて国際線客室乗務員として勤務。グループスーパーバイザーとしてマネジメントに従事するとともに、インストラクターとして社内外で研修や講演を担当。2004年に独立し、企業、医療福祉施設、大学などでサービスコンサルティングや研修講師を行うほか、キャリアカウンセラー資格(CDA)を活かしたキャリア支援を行う。また、「時間管理」「PDCA」などをテーマにした研修は、CA時代の経験に裏打ちされた内容に定評があり、事例を織り交ぜながら受講者を巻き込む講義スタイルは、多くの受講生の共感を呼び、好評を得ている。株式会社 OfficeSorriso 代表取締役。



▶ プログラム内容

❖ 顧客視点<講義、ワーク>

トオリエンテーション

トあなたは誰に見られている?

トあなたの印象が決まる瞬間は?

❖ 自身の応対を振り返る

<動画撮影によるロールプレイ
&フィードバック>

ト立ち居振る舞い、動作を振り返る

ト言葉遣いを振り返る

❖ ホスピタリティとは

<講義、個人ワーク、グループワーク>

トサービスとホスピタリティの違い

トホスピタリティと顧客満足

ト行動化への3ステップ

ト気持ちを伝える接遇者の
基本マナー

❖ ワンランク上の応対を目指して

<動画撮影によるロールプレイ&
フィードバック>

ト動画撮影の振り返りと講義をふ
まえた応対を実践し、振り返る

❖ まとめ<発表>

ト我々が目指すものは何か

お申込みはFAX又はHPで



086-224-0878



https://capla-kensyu.jp/

事業所名	申込責任者氏名	部署・役職	
所在地 〒			
TEL () -	FAX () -		
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	

※2019年2月8日(金)以降のキャンセルは、事務手数料として受講料の半額をご請求させていただきます。※申込み人数が研修実施に必要な最低人数に達しない場合は、やむを得ずセミナーを中止する場合がございます。予めご了承ください。※【個人情報の取り扱いについて】お客さまにご提供いただいた個人情報は、本件に関する情報や当社サービスのご提供に限り使用させていただきます。



キャリアプランニング

Tel.086-224-8221
Fax.086-224-0878

受付時間:月~金(土・日・祝除く)9:00~18:00
〒700-0901 岡山市北区本町6-36 第一セントラルビル1F
株式会社キャリアプランニング 教育・コンサルティング事業部

弊社営業担当印

2018
CKS

厚生労働大臣許可番号

<有料職業紹介事業>33-ユ-010032
<労働者派遣事業>派33-010011



※Faxでのお申込みは24時間受付けております

https://capla-kensyu.jp/