

「接遇」から学ぶマネジメント研修 参加者募集のご案内

参加費
無料

「接遇」の大切さを学んで、業績UP!

～お客様も、従業員も、みんなが幸せになるコミュニケーション術～

この研修では、「接遇」の大切さをよく知る、ANAグループでの経験や知見をもとに、ANAの客室乗務員や空港職員を数多く育ててきた講師が、エピソードや実例を用いて、その重要性をお伝えします。

人と人が出会う場面で円滑な人間関係を築くために必要とされる「接遇：おもてなしの心」について、理解を深め、具体的な表現方法を、演習を通じて体感し、その大切さを学びます。

< 研修開催日 > **「経営層・管理職向け 接遇&マナー研修」**

令和5年**1月25日** (水) 13:30~15:30 (受付13:00~)

< 研修開催場所 > **能代山本広域交流センター** 能代市字海詠坂3-2

< 募集人数 > **定員20名** (先着順)

受講対象者

- ・ 居住地または勤務地が能代市、藤里町、三種町、八峰町の、接客を伴う事業者の**経営層・管理職の方**
- ・ ホスピタリティの高いサービスの提供により、顧客満足度を高めたい方
- ・ お客様からの様々なご要望や質問等にも柔軟で臨機応変な対応ができるようコミュニケーション能力を高めたい方
- ・ 従業員・部下に対して、接遇の観点でマネジメントを強化されたい方

▼ お申込み方法 **①お名前 ②所属団体・業種③お住まいまたは お勤めの市町村名④電話番号 ⑤メールアドレスを明記のうえ、メールまたは 下記申込フォーム からお申込みください。**

▼ お申込み先

【メールで申込】 akita-shirakami@as-t.jp 【申込フォーム】 <https://bit.ly/23-0125>



▼ お申込み期日 **令和5年1月16日(月) 17時** ※定員に達した時点で申込受付を終了いたします。

▼ お問い合わせ先

一般社団法人あきた白神ツーリズム
TEL 0185-74-7115 ✉ akita-shirakami@as-t.jp

研修プログラム（予定）

経営層・管理職向け「接客＆マナー研修」 [2時間]

※プログラムの内容は、予告なく変更になる場合がございます。

オリエンテーション

1. 研修の目的
2. 接客＆マナーについて考える／ディスカッション ～お客様から選ばれるために必要なこと～

接客とは ～おもてなしの心の表し方～

1. 接客とは
2. サービスとは
 - ・ハード面（提供する商品）に付加価値を与えるソフト面（人）について
3. お客様満足とは
 - ・事前期待と使用実感
 - ・CS（CustomerSatisfaction）からCL（CustomerLoyalty）へ
4. ANAのおもてなし ～おもてなしの心の表し方～
 - (1) お客様視点 ①笑顔 笑顔の効果、アイコンタクトの重要性 [演習]
②身だしなみ ③立ち振舞い [演習] ④会話力 ⑤対応力
 - (2) 仕事に臨む姿勢
 - ・専門分野の研究、感性を磨く
 - ・向上心とプロ意識
 - (3) チームスピリット
 - ・ダイバーシティインクルージョン
 - ・内部顧客

まとめと質疑応答

研修参加のみなさまへ ～感染拡大防止のために～

- ・発熱・せき・頭痛などの症状がある場合は来場をご遠慮ください。
- ・会場入口では検温および手指の消毒をお願いいたします。
- ・会場内ではマスクの着用をお願いいたします。

本研修は新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえて、延期または中止となる場合がございます。

研修への参加申し込み方法

▼メールでの申し込み

①お名前②所属団体・業種③お住まいまたはお勤めの市町村名④電話番号⑤メールアドレスを明記のうえ、下記アドレスまで送信ください。

メールアドレス akita-shirakami@as-t.jp

▼参加申し込みフォームからの申し込み

セミナーの参加申し込みフォームからも申し込みいただけます。

※スマートフォンから申し込む場合は 下記QRコードからアクセスしてください。

参加申込フォーム <https://bit.ly/23-0125>



主催・問合せ
申込み先

一般社団法人 あきた白神ツーリズム

能代市字海詠坂3-2 能代山本広域交流センター内

TEL 0185-74-7115 FAX 0185-74-7116 ✉ akita-shirakami@as-t.jp