



# 接客・クレーム対応力強化セミナー

お客様の心を掴むスキルを磨く

日時

令和2年10月22日(木) 9:30~16:30 6時間

会場

福井県中小企業産業大学校 福井市下六条町16-15 ☎ 0776-41-3775

受講料

18,370円 (消費税込)

定員

25名

対象者

小売業・サービス業に携わる、中堅社員・育成担当者

講義

50%

演習

50%

こんな方にオススメ!

- 実践的で応用可能な接客・クレーム対応力を身につけたい
- 会社・売り場の接客レベルを向上させたい育成担当者

## 講師のご紹介



キャリアアップ・ラボ(株)

人材育成インストラクター

やすだ いすみ  
安田 依鈴未 氏

旅行代理店を退社後、現パナソニックにてインストラクター兼営業社員として活動、関西地区でトップセールスとなる。営業職の経験を活かし講師として独立。接客販売対応の基本スキル、マインド、常に顧客視点のサービスを考える主体性を醸成し、その定着化に向けて徹底的に指導。受講者の強みや弱み、理解度に合わせたわかりやすい解説がやる気を引き出し、成果を実感できると定評がある。

ね  
ら  
い

厳しい経営環境の中で勝ち残っていくためには、スタッフが顧客満足に対する理解を深め、接客力、対応力を向上させることが不可欠です。

この研修では、「現場に即した実践的なスキルを身につけること」「自分流に活用できること」を目標に、選ばれるお店に求められる、一流の接客力を磨きます。事例や演習を交えながら、基本から応用までトレーニングを通して体得します。

プ  
ロ  
グ  
ラ  
ム

### ■お客様がお店に求めているもの

- ・心の満足度が売り上げをつくる
- ・ホスピタリティとONE TO ONEの対応

### ■お店のイメージを決定づけるもの

- ・お客様は黙って評価する
- ・対応から見えるプロ意識
- ・安心感を与える接客話法

### ■販売力を高める基本スキル

- ・購買心理を解する
- ・お客様の心を掴む4つの要素
- ・好感→ 信頼→ 満足→ 定着

### ■顧客満足に直結するクレーム対応力

- ・クレーム発生の原因、対応の基本
- ・相手の心の状態を理解する
- ・組織としての対応のあり方
- ・解決までの道筋
- ・困ったクレーマーへの対応策
- ・お客様のタイプに合わせる

### ■総合ロールプレイング

※都合により、内容の一部が変更になる場合がございます。

## 受講者の声

- ◎ 基本から応用まで、明日から使える技をたくさん学ぶことができた。
- ◎ 話を聞くだけでなく実際にやってみることでとても分かりやすく実践できた。
- ◎ 改めて、もっとお客様の立場から考えないといけないと思った。

お申込み・お問合せ先

中小企業産業大学校

(公益財団法人ふくい産業支援センター人材育成部)

☎ 0776-41-3775 FAX 0776-41-3729

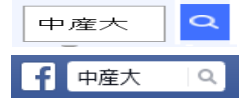
✉ manabi@fisc.jp

ネットからもお申込みいただけます

<https://www.fisc.jp/fiib/>

研修の詳細情報や、各種補助金制度、研修施設貸出しについてもご案内しています。

Facebookでも情報提供しておりますので、ご利用ください。



研修会場



中小企業産業大学校 (福井市下六条町 16-15)

研修受講について

- ◎ お申込みを受付した方から3営業日以内に受講受理書、受講料の振込依頼書をお送りします。開講日の1週間前に受講決定通知をお送りしますので、それまでに受講料を指定の口座にご入金ください(書類は申込責任者宛にお送りします)。ただし、公開講座等、無料の研修はEメール等による受付連絡のみとさせていただきます場合がございます。
- ◎ 振込手数料は貴社にてご負担をお願いします。
- ◎ 県内外、企業規模を問わずお申込みいただけます。研修によっては、講師の希望により、経営コンサルタント等の土業の方の受講をご遠慮いただく場合がございます。
- ◎ 定員を超える申込みがある場合、「キャンセル待ち」扱いとさせていただきます。
- ◎ 受講のキャンセルは受講決定通知をお送りする前(開講日の1週間前まで)にご連絡ください。受講決定後のキャンセルはご遠慮ください。
- ◎ やむを得ない事情が生じた場合、日時、テーマ、内容などは事前告知なしに変更させていただく場合がございます。また、諸般の事情により、開催を中止させていただく場合もございますので、予めご了承ください。
- ◎ 研修中の録画・録音・撮影、携帯電話や個人パソコンの使用は、ご遠慮ください。また、会場は館内禁煙になっておりますので、ご協力をお願いいたします。
- ◎ ご記入いただいた個人情報につきましては、研修の運営に必要な事務連絡、研修サービス向上のための統計データ、中小企業産業大学校からの研修・施設貸出情報のご案内以外の目的では使用いたしません。

研修 No.23 接客・クレーム対応力強化セミナー 申込書

必要事項をご記入の上、切り取らずにそのままFAX (0776-41-3729) してください

ふりがな		年齢・性別	歳	男・女	所属・役職 (担当業務)	
受講者名						
ふりがな		年齢・性別	歳	男・女	所属・役職 (担当業務)	
受講者名						
ふりがな		年齢・性別	歳	男・女	所属・役職 (担当業務)	
受講者名						
企業名					TEL	— —
所在地	〒 —				FAX	— —
業種	1. 製造業 2. 卸売業 3. 小売業 4. サービス業 5. 建設業 6. その他( )					
代表者	役職	氏名				
申込責任者	所属・役職	氏名			E-mail	

※ご記入いただきました連絡先に研修案内等をお送りすることがあります。