

不満を感動に変える対応力！ 明日から実践できる 接客・接遇力 向上セミナー

～ANAの一流サービスを伝授！
ずっと選ばれる一流の「おもてなし術」とは～



お客様の期待を超える接客で顧客満足度を向上！

本セミナーでは、接遇に必要な丁寧な所作や言葉遣いに加えて、相手が何を求めているかを理解し対応出来るホスピタリティ精神を解説し身に付けていただけます。

なお、実際にお客様と接する機会が多いだけでなく、経験が浅い若手社員の皆さまも、是非この機会に奮ってご参加ください。

また、お客様が不満と感じる要因と満足に繋がる要因を正しく理解して対応することが、良いクレーム対応にも繋がります。クレームの根底には商品やサービスへの期待があり、期待との差が生じた時に発生しやすく、その期待を上回る満足をお客様に感じていただくことが出来ればファンの獲得にも繋がります。本セミナーを通じて接遇への理解を深め、お客様視点での心地よい対応力を身に付けましょう。

日時

令和6年 **6月25日** 火
14:00～17:00

場所 **彦根商工会議所 4階大ホール**
(彦根市中央町3-8)

定員 **30名** (定員になり次第締め切ります。)

受講料 **【会員】無料 【非会員・一般】3,000円**

内容 ※実技を含みます。

- ①「相手を大切に思う気持ちで接すること」の重要性について
- ②顧客心理を理解した「おもてなし」の実践について
- ③クレーム対応の基本と心構えについて

共催 **彦根商工会議所・滋賀中央信用金庫**

その他
・右記の二次元コードよりお申し込みください。
・当日に発熱や体調不良の場合は、ご来場をお控えください。

講師



ANA
ANA Business Solutions

ANAビジネスソリューション株式会社
長田 三女氏

ANA(全日本空輸株式会社)に客室乗務員として入社、国内線を中心にフライトを行い、チーフパーサーとして乗務。皇室等の多くのVIPフライトを担当、国内線のサービス企画や、機内販売の商品開発にも関わり、自社のPR活動・広報活動にも携わる。現在はANAビジネスソリューション株式会社の専属講師として活動。



▲申込フォーム

お問合せ先

彦根商工会議所 TEL.0749-22-4551 FAX.0749-26-2730

[E-mail] seminar@hikone-cci.or.jp [HP] https://www.hikone-cci.or.jp/