



# お客様の“心に響く”接客とは？ 1から学ぶ『おもてなし』講座

お客様への気持ちのよい接客は、企業・お店にとって業種・業態・規模を問わずすべての基本で、とても大切なことです。このセミナーでは日頃の接客対応を見直し、良い第一印象を与える方法、ひとつ上をいく接客とは何か、感じの良い対応でお客様をひきつけるにはどうしたら良いか、企業・お店のイメージアップを図る効果的な方法をアドバイスいたします。また、来年4月からの『デスティネーションキャンペーン』へ向けて、サービスの基本であるお客様をおもてなす接客マナーについて楽しく勉強しましょう。

## カリキュラム（予定）

1. “おもてなし”とはなにか 接客者の心構え
2. 第一印象の重要性
3. コミュニケーション（会話力）
4. さりげない心遣い
5. お客様の不満の声への対応

## \* 講師紹介 \*



株式会社 ウィルファースト代表取締役社長

**植田 絵美子**氏（うえだ えみこ）

1997年から2007年まで全日本空輸株式会社にて東京客室部乗務課に所属。客室乗務員として勤務。  
チーフパーサー、チームコーディネーター、新入教育コーディネーター、フライト訓練インストラクターなど、新入社員教育を担当。国際線サービス改善委員会、安全推進委員会に選出。ANA「スターアワード」を歴代最高得点で受賞（2005年当時）。  
2007年ANA退職後フリー講師に転身。  
人材育成研修を手掛けるとともに、ANA時代の機内アナウンス品質最高ランクAAの実力と声楽経験を活かし、式典司会やDVDナレーターとしても活動。

■開催日時：平成26年 7月15日(火) 13:30～16:30

■会場：会津若松商工会議所 2階 大会議室（会津若松市南千石町6-5）

■参加費：会員：無料 一般：1,000円（お1人様税込・テキスト代込）

※ 1社複数名参加可。 **先着50名限定**

※ 定員になり次第、締め切りますので、お申し込みはお早めをお願いいたします。

■お問合せ：会津若松商工会議所 業務推進課(田部) (TEL.0242-27-1212 FAX.0242-27-1207) ●協力：(株)ブレーション

■お申込・お支払い方法：お申込みは下記にご記入の上、切らずにこのまま7月11日（金）までFAXにてお送り下さい。

セミナー参加申込書 FAX.0242-27-1207

1から学ぶ 『おもてなし』講座		フリガナ		
		事業所名		
7月 15日	会員・一般の区分に必ず ✓印を記入して下さい <input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 非会員	所在地	〒	
			業種	
役職名		ご芳名(フリガナ)		年齢
				才
				才
				才

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講座開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認、講座運営に関する連絡、各種講座情報提供の目的にのみ使用いたします。