



<生産性向上支援訓練>

【A. 品質保証・管理】

(サービススマネジメントによる品質改善と向上)

中間リーダー向け 生産性向上顧客コミュニケーション研修

顧客とのコミュニケーションとそのスキルを部下、後輩に伝える方法を学びより生産性の高い接遇を目指します

顧客とのコミュニケーションはその必要性を理解していても、時に難しさを覚えることがあります。優れた顧客コミュニケーションが事業にもたらす良い影響について今一度振り返り、必要なコミュニケーションスキルを学び、更にそれを部下後輩に伝える方法も学習することで、接客が生産性向上に貢献することを理解し、日々の業務に活かして頂くための研修です。ぜひご参加ください。

★研修の目標 (GOAL)

1. 優れた顧客コミュニケーションが企業にもたらす価値について理解を深めます
2. 1対1の顧客コミュニケーションの重要性について考えを深め、具体的な対応法を習得します
3. 部下、後輩への指導方法について理解を深めます

★開催概要

日 時: 令和4年9月29日(木) 10:00~17:00 (昼休み含む)

現場経験豊富な
講師です！

会 場: 函館商工会議所 3階会議室 (函館市若松町7-15)

講 師: (有)フェイスアップ 代表取締役 飯野 智子 氏 (公立はこだて未来大学非常勤講師)

東京都出身。株式会社ホテルオークラ東京で上海勤務、営業、宿泊マーケティング等を担当する。2003年に退職しフリーのコンサルタントとして活動した後、2005年3月 有限会社 Faith Upを設立。現在は2020年1月末まで13年半に及び運営を受託していたホテルショコラ函館での経験も活かし、ホスピタリティやコミュニケーション、リーダーシップ等を題材とする研修や講演を自治体や各種企業向けに多数行っている。

対象者: 現場リーダー・接客担当者、経営者もしくはそれに準ずる方

※お申込み人数は、1事業所につき2名様までとさせていただきます

定 員: 15名 ※お申込み受付は先着順とし、定員になり次第締め切ります

受講料: 3,300円(税込)

締切日: 令和4年8月29日(月)

★カリキュラム

1. オリエンテーション

2. 優れた顧客コミュニケーションとは

■顧客コミュニケーションとは

■優れた顧客コミュニケーションがもたらすもの（座学とワーク）

3. クレーム対応から学ぶ1対1コミュニケーションの重要性

■クレーム対応の考え方（座学）

■1対1コミュニケーションと1対多数コミュニケーションの発揮の仕方（ワーク）

4. コミュニケーションスキルの教え方

■部下、後輩への指導に必要なアサーティブコミュニケーション

■スタッフの能力向上に欠かせない伝える力（ワーク&ロールプレイ）

5. まとめ