

すべての事業所が
サービス業の時代

お客様(利用者様)の
心をつかむキーワード

リピーターやファンを増やす！！

感動を与える接客サービス

「人間力」がサービスの質を変える！

知識やノウハウが不足しているためにお客様に不快感を与えていませんか？たった一人の応対が事業所の評価を下げているかもしれません。接遇レベルアップが急務です！



対象：お客様に接する方、レベルアップさせたい方

1回だけ、2回だけの受講もOKです。
内容により自由に選ぶこともできます。

日程・会場・内容

時間はすべて 13:30~16:30 / 内容は各会場共通

感動を与える接客サービス
人間力こそが差別化の決め手！
心のこもった応対

必修！ここがポイント
心あたたかい、好感度アップ
心をつかむキーワード

その話し方・表情・態度が
クレームを生む！未然に
防ぐ・万が一のクレーム対応

開催地	第1回	第2回	第3回
大館	7月11日(水)	8月27日(月)	9月19日(水)
弘前	6月26日(火)	7月23日(月)	8月29日(水)
青森	6月25日(月)	7月25日(水)	9月5日(水)
講師 鎌田 昌子(株)セミナー東北 チーフ専任講師 研修・講演 1,500回以上。高評価、実績多数			
<p>◆人間力がサービスの質を変える！ ・人間性と人間力は違う～「こころ」 を形に表す、人間力アップ法 ◆感動を与える接客サービスとは ・魅力ある接客応対のポイント ・サービスは心がつくる！ ・お客様をファンにする「四くばり」</p> <p>◆好感度アップの表現法、言葉づかい ・ことばの力～ことばの大切さ ・お客様を認める、距離を縮める コミュニケーション ・心をつかむキーワード 受け入れ、おもてなし、感謝の気持、 心づかい、お願いする、困った時は</p> <p>◆なぜ、クレームが生まれるのか ◆万が一のクレーム対応法 ・クレーム時の応対、聞き取り方 ・クレームを未然に防ぐ、 大きくしないためのコツ ・火に油を注ぐ危険用語 ・モンスタークレーマーへの対応</p>			

◆会場
【大館会場】大館市民文化会館 大館市字桜町南45-1 TEL 0186-49-7066
【弘前会場】サンライフ弘前 弘前市豊田1-8-1 TEL 0172-27-2811
【青森会場】県民福祉プラザ 青森市中央3-20-30 TEL 017-777-9191

◆受講料 各回 6,000円(消費税込) ※3回のセミナーをまとめてお申込の場合、お得です。18,000円 ⇒ 16,000円

◆定員 各回 大館40名、弘前40名、青森30名

※定員になった場合、締め切りますのでお早めにお申込みください。

各回5名未満の場合、開催を見送させていただく場合がございます。何卒ご理解の程、お願い申し上げます。

◆過去の参加実績

各種企業、法律・税理士事務所、医療・介護福祉施設、動物病院、薬局、こども園、幼稚園、保育園、生活協同組合、職員共済組合、体育施設団体、JA、NOSAI、技術センター、宿泊施設、道の駅、観光関連、会議所、建設団体、等の社員(職員)

同様の研修を
職場単位でも
行なうことが可
能です。
講師を派遣い
たします。

＜お申し込み・お問い合わせ＞ 主催：(株)セミナー東北
〒030-1273 青森市左堰字野田63 TEL. 017-754-2307
FAX. 017-754-2308

E-mail s.tohoku@khaki.plala.or.jp
ホームページ <http://www.seminar-tohoku.com/>

お申込書は
ウラ面です