

# あなたで良かったと言われる応対術

## ～表現力を磨いてファンを作る～

### 対象

- 販売職、介護職など、人と接する機会の多い方
- コロナ禍で求められる接遇について学びたい方
- クレーム対応を身に付けたい方

接遇の応対力（表現力）を磨くことで、「あなたで良かった」と選ばれる対応方法を身につけます。相手の心理をくみ取り、逃げ腰にならず前向きにクレームに対応する意識とスキルを学びます。

### 開催日時

2022. **7/15** **金**  
 9:30～16:30  
 〈受付開始 9:00〉

### 会場

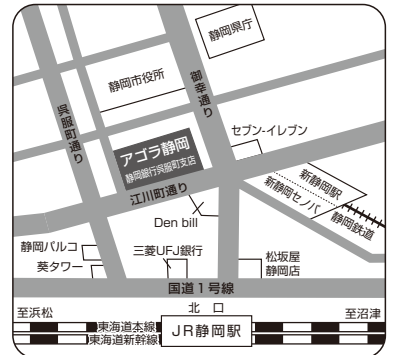
**アゴラ静岡 7階 大会議室**  
**(静岡銀行 呉服町支店 ビル)**

静岡市葵区追手町 1-13 (JR静岡駅から徒歩約8分)  
 駐車場の用意はございません。  
 (公共交通機関をご利用ください)

### 定員

**54名** (1事業所4名まで)

※定員になり次第締め切らせていただきます



### ・セミナープログラム・〈講師〉株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー **小川 恵美氏**

#### 1 相手の心理を満たす対応がファンをつくる

〔ワーク〕 私たちが目指すサービスコンセプト

#### 2 ホスピタリティを実現する表現力の向上

態度・身だしなみ・言葉遣い

#### 3 お客様の心をつかむ応対術(セールス技術)演習

〔ロールプレイング〕 実際の接客場面を想定した総合演習

#### 4 フィードバックを大切にする

クレームは苦情ではない～顧客をファンに変えていく

(プログラム詳細は  
 当所 HP 参照 <http://www.seri.or.jp/>)

※休憩は、途中で適宜取って参ります。

※新型コロナウイルスの感染状況等により、内容は一部変更になる場合がございます。

### おすすめの理由

接客のプロだからこそ伝えられるポイントが詰まっている。

相手のニーズを引き出すコミュニケーション術が身に付く。

ピンチはチャンス！クレーム対応に前向きになれる。



講師

おがわ えみ 小川 恵美氏  
㈱ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー

大学卒業後、ソニーショールームにてイベント司会や製品アナウンス、ショールームの内装プランニングに携わる。その後、全日本空輸株式会社などで客室乗務員として7年間勤務。乗務員チームをリードし、迅速かつ失敗が許されない航空業界においての実績を積む。退職後は大手通信企業、大手住宅メーカー、私立大学にて秘書の経験を積み、株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサーとして現在に至る。

豊富な実務経験で培った実例を盛り込んだ、接客、ホスピタリティ、クレーム対応力等の指導は、実践的で分かり易いと高い評価を得ている。

事務局より

大手ショールームスタッフ、客室乗務員、秘書を歴任した講師が、現場の知恵を伝授します。

一人でも多くのリピーター、ファンを獲得するコツを学びます。

受講料 (一人あたり: 資料代、消費税を含む)

申込人数 会員区分	1~2名	3~4名
維持会員	12,800円	10,000円
賛助会員	25,600円	20,000円
非会員	38,400円	30,000円

◆感染症の予防・拡大防止策を徹底したうえで開催いたします。

検温・消毒等へのご協力をお願いいたします。

◆今後の感染拡大状況によっては、予定が変更となる場合がございます。

◆諸般の事情により、開催日程が変更、中止となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

お申込み要領

- ①当研究所HP (<http://www.seri.or.jp/>) または QR コードからお申込みいただくか、下の「参加申込書」にご記入の上、FAXでお送り下さい。
- ②開催日の2週間前をめどに、「参加証」と「請求書」を郵送いたします。
- ③欠席される場合は、セミナー前営業日正午までにご連絡下さい。  
(当日欠席の場合、受講料は返戻いたしませんのでご了承ください)



WEB  
申し込み  
受付中!

参加申込書 (7/15 応対術)

県境をまたいでのご参加についてはご遠慮いただく場合がございます。

貴社名	業種	電話
〒 ご住所		FAX
会員区分 (いずれかに○)	維持会員 賛助会員 非会員	連絡 ご担当者 (所属・氏名)
連絡ご担当者 メールアドレス (必須)		

ご参加者 氏名	(フリガナ) .....	(所属・役職)
	(フリガナ) .....	(所属・役職)
	(フリガナ) .....	(所属・役職)
	(フリガナ) .....	(所属・役職)

・ICレコーダーなど、録音機器のお持ち込み、講義中のパソコン等のご使用はご遠慮ください。  
・当所では、個人情報の保護に関する法律 (2003年5月30日法律第57号) に基づき、セミナーにお申し込まれたお客様の個人情報を取り扱っております。詳細につきましては、当所ホームページ ([http://www.seri.or.jp](http://www.seri.or.jp/)) 「プライバシーポリシー」にてご確認ください。

参加申込書送信先 FAX 054-250-8770

お問い合わせ先

一般財団法人静岡経済研究所  
静岡市葵区追手町1-13 アゴラ静岡5階

セミナー担当

TEL 054-250-8750