

2022年7月15日（金）：小川講師

# あなたで良かったと言われる応対術セミナー

～表現力を磨いてファンを作る～

〈プログラム〉

## 【1】相手の心理を満たす対応がファンをつくる

1. 相手の期待に応えるということ
2. モノ+ココロの満足感がなければ決めない時代
3. 【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

1. 相手はあなたを黙って評価する ～表現力向上の必要性～
2. 第一印象の重要性
3. 表情管理と笑顔の重要性
4. 態度
5. 身だしなみ
6. 接客・接遇時に気をつけたい言葉遣い

## 【3】お客様の心をつかむ応対術（セールス技術）演習

1. コミュニケーション・セールスプロセスの理解
2. 【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

1. クレームは苦情ではない
2. クレームを引き起こす期待と現状のギャップ
3. クレーム対応において大切なこと
4. 根本に心を配る対応が顧客をファンに変えていく