

消費税増税に負けない接客力でお客様を惹きつけ、リピートにつなげる！



ディズニーランドに学ぶ接客術

お客様から人気があり・リピート率の高い企業として「東京ディズニーランド」はあまりにも有名です。なぜ長い間顧客に愛され続けているのか？それは、そこに働く従業員の接客マインドと技術の高さも要因の一つなのです。

今回のセミナーでは東京ディズニーランドで実務経験のある講師が、ディズニーランドから学べる点も織り交ぜながら、お客様の心をとらえる接客術とクレーム対応を「ディズニーランドに学ぶ接客術」シリーズとして皆様にお伝えいたします。あなたのお店・事業所でも実践できる多くのことを学びとり明日からのお仕事にご活用ください！

皆様の参加をお待ちしております。

【講師】

CS 向上コンサルタント・トレーナー

藤田 理恵 氏

NHK レポーター、ディズニーランドの実務経験を持った実践派講師!!

【プロフィール】

横浜市出身。早稲田大学教育学部卒業。NHK横浜放送局レポーター、国際科学技術博覧会協会、政府代表秘書、途中、「東京ディズニーランド」スポンサーラウンジに出向。筑波科学博では、日本政府館VIP担当、そして財団法人横浜博覧会ではVIPエスコートガイドに従事する。その後、研修講師として独立。民間企業、各団体で研修実績多数。

「お客様の心をとらえる接客の基本」講座

【会場と日時】

藤沢会場 9月 4日(木) 14時～16時
(藤沢市藤沢 607-1 藤沢商工会館 6F 多目的ホール)
寒川会場 9月 5日(金) 14時～16時
(高座郡寒川町宮山 141-1 寒川町商工会)
茅ヶ崎会場 9月17日(水) 14時～16時
(茅ヶ崎市新栄町 13-29 茅ヶ崎商工会議所)

【定員】

50名(先着順)

【講座内容】

- ディズニーランドの接客で学べる点は？
- 接客意識とモチベーション
- 言葉と動作の重要性
- お客様の心をとらえる対応のポイント
- 実践！ ロールプレイング

ピンチをチャンスに変える

「ファン客を増やすクレーム対応」講座

【会場と日時】

藤沢会場 9月11日(木) 14時～16時
(藤沢市藤沢 607-1 藤沢商工会館 6F 多目的ホール)
寒川会場 9月12日(金) 14時～16時
(高座郡寒川町宮山 141-1 寒川町商工会)
茅ヶ崎会場 9月24日(水) 14時～16時
(茅ヶ崎市新栄町 13-29 茅ヶ崎商工会議所)

【定員】

50名(先着順)

【講座内容】


- ディズニーランドにもクレームはあるのか？
- クレーム対応の考え方と心得
- クレームは初期対応が大事！
- クレーム対応の基本
- 謝罪のポイント
- 実践！ロールプレイング

✓ 対象者：接客・営業担当者、電話／来客対応のある事務員、窓口担当者、若手・中堅・ベテラン社員、その他接客に携わる方々。

※ 2回とも受講いただきますと相乗的なスキルアップが望めますが、単独での受講も可能です。

※ お申込み要項は裏面をご覧ください。また今後のセミナーの予定も掲載しております。

お問い合わせは電話やメールでお気軽に

茅ヶ崎商工会議所  で検索



9～11月は湘南経営力強化支援月間！

消費税転嫁対策セミナー：今後の開催スケジュール

No.	テーマ	内容	会場	日程	時間
1	～消費税増税に負けない接客力でお客様を惹きつけ、リピートにつなげる！～ お客様の心をとらえる接客の基本	ディズニーの接客における所作や対応の心構えのポイントを講義とロールプレイングを通じて学びます。	藤沢会場	9月4日(木)	14時
			寒川会場	9月5日(金)	～
			茅ヶ崎会場	9月17日(水)	16時
2	～ピンチをチャンスに変える～ ディズニーランドに学ぶ接客術 ファン客を増やすクレーム対応術	ディズニーのクレーム対応の考え方や心得などのポイントを講義とロールプレイングから学びます。	藤沢会場	9月11日(木)	14時
			寒川会場	9月12日(金)	～
			茅ヶ崎会場	9月24日(水)	16時
3	『売れる営業』の基本	消費税増税に打ち勝つ営業スキルの「基本」と「実践」を、ワークショップを通じて学びます。	茅ヶ崎会場	10月6日(月)	14時
			藤沢会場	10月14日(火)	～ 16時
4	～売れるお店はここが違う！～ 愛されるお店、感動される店づくり	消費税の増税を乗り越える魅力的で効果的な売場作りの極意を実例を通じて学びます。	茅ヶ崎会場	10月15日(水)	14時
			藤沢会場	10月21日(火)	～ 16時
5	～お客様の購買心を射止める～ 売上を伸ばす！効果的な色彩活用法	消費税増税に左右されないお客様の心理をつく「売れる色」の使いこなしを詳しく学びます。	茅ヶ崎会場	11月7日(金)	14時
			藤沢会場	11月18日(火)	～ 16時
6	～新たな市場はこれだ！～ 国の政策から見るビジネスチャンス	政府が先導する政策方針から新たな市場を発見し、消費税増税を乗り越えるビジネスチャンスを学びます。	藤沢会場	11月6日(木)	14時
			茅ヶ崎会場	11月13日(木)	～ 16時

※ お申し込みは先着順となります。参加希望の方はお早めのお申込みをお願いいたします。

※ 会場は茅ヶ崎商工会議所・藤沢商工会議所(No.1, No.2のみ寒川町商工会も選択可)からお選びいただけます。ご都合に合わせて受講会場をお選び下さい。

参加をご希望の方は下の受講申込書にご記入の上、FAXにて送信して下さい。

FAX: 0467-86-6601 ※番号の間違いにご注意ください

消費税転嫁対策セミナー「ディズニーランドに学ぶ接客術」受講申込書

受講会場(下記の受講希望会場にチェック☑を入れて下さい):

※ 「ディズニーランドに学ぶ接客術」講座はそれぞれ独立した講座になりますので、どちらか一方、もしくはどちらからご受講いただいてもそれぞれのスキル習得には問題ありません。

「お客様の心をとらえる接客の基本」講座	<input type="checkbox"/> 藤沢会場:	9月4日(木) 14時～16時	<input type="checkbox"/> 寒川会場:	9月5日(金) 14時～16時	<input type="checkbox"/> 茅ヶ崎会場:	9月17日(水) 14時～16時
	「ファン客を増やすクレーム対応術」講座	<input type="checkbox"/> 藤沢会場:	9月11日(木) 14時～16時	<input type="checkbox"/> 寒川会場:	9月12日(金) 14時～16時	<input type="checkbox"/> 茅ヶ崎会場:

ふりがな

氏名:

事業所名:

電話番号:

FAX:

メール:

@

受講人数:

※ 複数名の受講も可能です。なお、複数名受講で、各自の受講日程が異なる場合は、受講日毎にお申込みください。

※ ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

湘南経営力強化支援月間：茅ヶ崎商工会議所・藤沢商工会議所・寒川町商工会