

関東支部 平成26年度秋の研修会

タイトル：「お客様の心に寄り添う」
接遇セミナー

講師：ANAビジネスソリューション株式会社
川上 美佐子 講師

- ・ 仕事においても日常においても、周りの方に対して「接遇」の気持ちを持つことでコミュニケーションが円滑となり、良好な人間関係を築くことが容易になります。人と人が出会う場面で円滑に人間関係を築くために必要とされる「接遇：おもてなしの心」について、ANAの6つのSで代表されるKEY WORDをベースに、エピソードを取り入れながらご紹介いたします。

プログラム

1. 接遇とは
2. 顧客満足とは
(ハードサービスとソフトサービス、事前期待と使用実感)
3. 社内顧客とは
4. ANAの6つのS
5. 質疑応答

日時：平成26年10月30日（木曜日）
10：00～12：00（9：30から受付開始）

場所：神奈川県立かながわ労働プラザ 第567会議室
神奈川県横浜市中区寿町1-4（JR石川町駅徒歩3分）

主催：一般社団法人日本補聴器販売店協会

受講料：日本補聴器販売店協会加盟店にお勤めの方 3,000円
日本補聴器技能者協会会員 3,000円
その他 5,000円

お申し込みは、日本補聴器販売店協会事務局まで
(別紙、研修会ご案内・申込み用紙参照下さい)

