

待遇&対応力アップ

おもてなし力向上研修

2023年 5月 24日 (水)

10:30 ~ 15:30 (2部構成、休憩あり)

会場 / ホテル別府パストラル

航空業界大手ANAグループの
接客ノウハウから学ぶ
待遇と人財育成のポイント



定員 : 70名 (先着順)

問合せ先 : 別府商工会議所 観光業部会 TEL 0977-25-3311 (担当 野口、足立)

プログラム概要

第1部 10:30~12:10

待遇とは

~おもてなしの心の表し方~

◇待遇、サービスに関する基礎講座

◇演習

スマイル・アイコンタクトトレーニング

身だしなみチェック、立ち方、
お辞儀、モノの渡し方・受け取り方 等

第2部 13:00~15:30

顧客心理とクレーム対応の基本

◇顧客心理に関する講座

お客様対応についてディスカッション

◇演習

クレーム対応の基本

お断りの表現、お詫びのお辞儀 等

◇実際のクレーム事例をもとにロールプレイ

参加ご希望の方は必要事項をご記入の上【FAX 0977-26-2232】へ送信ください

受講申込書

事業所名	
お名前(複数名可)	
ご住所	
ご連絡先電話番号	

【個人情報の取扱い】ご記入いただいた情報は、各種連絡・情報提供のみに利用させていただき、第三者への譲渡・販売は一切いたしません。