

接客の基本と顧客心理を考えた応対法を習得する！

リピーターやファンを増やす！接客応対講座

本講座では、お客様に好感を与える自身の演出法や顧客心理を考えた接客コミュニケーション技法など、お客様に「また買いたい！」と思わせる接客応対術を、実践的かつきめの細かい指導で定評がある人気講師が徹底指導いたします。演習では自社のパンフレットを使用するので、即現場で活かせます！ぜひ多数ご参加ください。

日時 平成27年 **7月23日(木) 13:30~17:00**

会場 広島商工会議所 2階 202号室
広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

対象 どなたでも

参加料 会員(広島商工会議所) 5,140円、一般 10,280円
※テキスト代・消費税を含みます。

申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください。講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

講師

有限会社イージス

代表取締役・人材育成トレーナー

小林 篤代 氏



◆プロフィール◆

広島県生まれ。奈良女子大学卒。(株)天満屋営業担当・人材開発担当、(株)キャリアプランニング教育事業部専任講師を経て、平成12年に(有)イージスを設立。「組織は人なり」とのポリシーのもと、官公庁や大手企業、各地商工会議所などにおいて、「接客マナー研修」や「対人コミュニケーション研修」、「OJT研修」など、多彩なテーマで研修を行っている人気講師。著書に「輝くあなたのオフィスマナー」(共著)がある。1級販売士、消費生活アドバイザー。

1. 接客・販売スタッフの存在価値

- ① 私たちの仕事は何か
- ② 「仕事力」の3つの要素

2. 好感を与える自分演出法

- ① お客様の印象を決める接客の5原則
- ② ワンランクアップの接客マナーのコツ

3. 顧客心理をつかんだ接客コミュニケーション技法

- ① 購買心理のステップと接客応対の流れ
- ② 商品・業務知識とは
- ③ アプローチのタイミング
- ④ ヒアリングのポイント
- ⑤ クロージングの必要性
- ⑥ 接客のロールプレイング

4. まとめ

※商品の説明実習をする際に参考にしていただくため、自社の商品に関するチラシやパンフレットなどをお持ちください。

お問合せ・お申込先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発チーム 沼田
〒730-8510 広島市中区基町5-44
TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX 082-222-6006 リピーターやファンを増やす！接客応対講座 参加申込書

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印)			

氏名	所属部署	役職
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします