

好感を与える接客応対で顧客をつかむ！

# お店のファンを増やす！接客応対講座

**日時** 平成29年 **6月20日(火)** 13時30分～17時

**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

**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

## 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 田上(たがみ)  
 〒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 お店のファンを増やす！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(HP)