

不満を感動に変える対応力！ 明日から実践できる 接客・接客力向上セミナー

～ANAの一流サービスを伝授！
 ずっと選ばれる一流の「おもてなし術」とは～

お客様の期待を超える接客で顧客満足度を向上！

本セミナーでは、接客に必要な丁寧な所作や言葉遣いに加え、相手が何を求めているのかを理解し対応するための「ホスピタリティ」の考え方を、実践的に学んでいただきます。

接客業など実際にお客様と接する機会の多い方はもちろん、新入社員・若手社員のフォローアップ研修としてもおすすめの内容です。また、社内外を問わず円滑なコミュニケーションが求められる中、業種・業態を問わず幅広い職種の皆さまにご活用いただけます。

また、お客様が不満を感じる要因と満足につながる要因を正しく理解することは、より良いクレーム対応にもつながります。クレームの背景には商品やサービスへの「期待」があり、その期待との差が生じた際に不満は発生します。一方で、期待を上回る対応は、お客様の満足度向上やファンづくりにもつながります。

本セミナーを通じて、相手の立場に立った心地よい対応力を身につけ、お客様や社内外とのより良い関係構築に役立てましょう。

日時

令和8年 **7月16日** **木**
 14:00～17:00

場所 **彦根商工会議所 4階会議室**
 (彦根市中央町3-8)

定員 **30名**(定員になり次第締め切ります。)

受講料 **【会員】無料【非会員・一般】5,000円**

内容

- ① 「相手を大切に思う気持ちで接すること」の重要性について
- ② 顧客心理を理解した「おもてなし」の実践について
- ③ クレーム対応の基本と心構えについて

共催 **彦根商工会議所・滋賀中央信用金庫**

その他
 ・右記の二次元コードよりお申し込みください。
 ・当日に発熱や体調不良の場合は、ご来場をお控えください。

講師



ANAビジネスソリューション株式会社
 長田 三女氏

ANA（全日本空輸株式会社）に客室乗務員として入社、国内線を中心にフライトを行い、チーフパーサーとして乗務。皇室等の多くのVIPフライトを担当、国内線のサービス企画や、機内販売の商品開発にも関わり、自社のPR活動・広報活動にも携わる。現在はANAビジネスソリューション株式会社の専属講師として活動。



▲申込フォーム

お問合せ先

彦根商工会議所 TEL 0749-22-4551 FAX 0749-26-2730
 [E-mail] seminar@hikone-cci.or.jp [HP] https://www.hikone-cci.or.jp