

開催延期と延期後の日程のお知らせ

緊急事態宣言の発令に伴い、開催を延期とさせていただきます!!

釧路商工会議所主催 接客対応セミナー

お客様満足度
向上のための

接客マナー講演

お客様に選ばれるための、こころに響く接客

withコロナ時代にお客様から選ばれるためには、顧客が満足する水準を満たすだけでなく、「こころに響く感動」「こころに残る体験」といった、顧客の持つ「期待値」を超えたサービスを提供することが大事です。そういった体験が、リピート顧客を生み、ライバルとの差別化や売上向上に繋がります。

本講演では、接客対応の基本に立ち返り、接客マナーのプロフェッショナルである、日本航空(株)の客室乗務員を講師に迎え、現場で培った経験を基に、ワンランク上の「こころに響く接客」について解説します。サービス業に携わる方はもちろん、職域に関わらず接客スキルを磨きたい方は是非ご参加ください。

当初開催予定日

~~令和3年9月8日(水)~~
14:00~16:00



延期後の開催日

日時 令和3年10月5日(火)
14:00~16:00

※ 別紙の申込書にてお申込みください..

※ 当初予定日に参加申込みをされた方も、再度お申込みをお願い致します。

場所 道東経済センタービル 5階会議室
(釧路市大町1-1-1)

受講料 会員の方 : 2,200円
非会員の方 : 4,400円

定員 30名(定員になり次第締切)
※当日はマスク着用で感染症対策にご協力ください

講師

日本航空株式会社
JALふるさとアンバサダー
前任チーフキャビンアテンダント

小林 千秋 氏



国際線の客室乗務員としてキャリアを重ね、客室訓練部時代には教官を務め、邦人や海外基地の新人CA等の育成を担当。2021年よりJALの現役客室乗務員が長年培った知見を活かして地域活性化や地元の魅力発信に取り組んでいる「ふるさとアンバサダー」として釧路へ着任し、ひがし北海道の地域資源の発掘やさらなる魅力のPRに務めている。

主な内容

■ 接客とは

- ・ 接客の目的
- ・ 接客の重要性を理解する

■ 接客マナーの基本とポイント

- ・ 第一印象の重要性
- ・ 挨拶、表情、身だしなみ、立居振舞のポイント

■ 心を伝えるコミュニケーション

- ・ 相手を不快にさせない言葉づかい、話し方
- ・ 傾聴力を磨く

■ イレギュラーやクレーム対応

- ・ 普段から心がけていること
- ・ 事例を織り交ぜた対応

■ 付加価値の高い接客とは

- ・ 1回のチャンスをリピートに繋げる など

※ ご記入いただきました個人情報につきましては、当所からの各種連絡・情報提供のみに利用いたします。

※ 新型コロナウイルス感染症の拡大等により中止することがございます。

※ 当所WEBサイト掲載の「釧路商工会議所 新型コロナウイルス感染症対策について(講習会用)」をご確認の上お申し込み下さい。

釧路商工会議所は新型コロナウイルス感染症対策として北海道スタイルの実践に取り組んでいます

[主催] 釧路商工会議所
(一社)釧路観光コンベンション協会
[後援] 釧路市商店街振興組合連合会
[協力] 日本航空株式会社

[お問合せ・申込先]
釧路商工会議所 地域振興部 振興課
TEL:0154-41-4143 FAX:0154-41-4000

