『住宅業界』でお客さまに

「一流」の人は「一流」のマナーを実践しています。

# 選ばれる接客力アップ研修

~ なぜ比較されて選ばれないのか? 失注を防ぐために ~ 最高の接客のしかた・ノウハウを一緒に学びませんか?

ビジネスマナー(接客力)は、人と人、心と心をつなぐ最強の道具。特に、高額商品を取り扱う住宅業界においては、お客さまとの信頼関係構築の為に『確かなビジネスマナー』は必須です。

この研修では、基本的なビジネスマナーにプラスして、「住宅業界でお客さまに選ばれる接客力」について学ぶことができます。

従来と同じ商品を扱い、また競争条件が厳しくても、お客さまへの対応力を高めれば、まだまだお客さまを増やすことが可能です。

頭だけでなく、体で覚え、実践現場ですぐに使える 接客術を一流の講師から学びませんか?

この機会に、是非、全社員、協力業者さまもお誘いあわせのうえ ご参加ください。



開催日時 2012年10月9日(火)

13:00 ~ 17:00

開催場所 (株)LIXIL 中部支社

(4杯) これに 中間 文刊 高岳ビル会議室 (名古屋市東区東桜)

詳細は裏面をご参照ください。

対象者 住宅業界でお客さまに選ばれる接客力を身につけた

い経営者の方、社員の方(職種不問)

**定 員** 20名 **受講料** 12,600円/人(税込)

**申込締切日** 10月2日(火)

**狙 い** ビジネスマナー(接客力)や組織でのコミュニケーション の基礎を再確認し、実践できるようになる。

#### 研修カリキュラム

サドカッキュフム サード・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・				
時間	内容			
13:00	1.接客力アップは顧客獲得&維持戦略である! ・お客さまが会社を選ぶステップ リピーター&口コミに繋がるプロセス ・接客力の重要性			
講義と ロール プレイ で進行	2.会社の印象をアップする3つの要素 ・印象アップの10のポイント ・まずこれだけはおさえておきたい3つの印象 (表情トレーニング・身だしなみチェック・所作トレーニング)			
(17:00 終了予定)	3 . <b>会社の信頼をアップする来客応対トレーニング</b> ・お出迎えからお見送りまでのポイント ・名刺交換のポイント ・飲み物の提供のポイント			

### 【研修当日ご用意、 ご持参いただくもの】

スーツまたは作業着、 制服着用 (普段お客様対応する 服装でご参加ください)

名刺と名刺入れ

手鏡

## 講 師 ビジネスマナー研究所 代表 藤村純子(ふじむら じゅんこ)

接客戦略コンサルタント。

チャイナエアライン、ANAの国際線客室乗務員出身。数多くのVIPのエスコートスタッフとして活躍した経験を活かし、ANAラーニング(株)の接遇マナー講師を経て独立し、現在に至る。「お客様の笑顔を引き出す接客」こそ、お客様に喜ばれ、好かれ、気に入られ、忘れられない接客に繋がる」をモットーに全国約40店舗を展開する飲食店の顧問を始め、職種や店舗ごとに違うお客様のニーズに焦点をあて、現場に即した実践的な接客を伝えている。

【著書】期待以上と思われるプロの接客作法(明日香出版社)



主催 地場ビルダー様専門 経営コンサルティングファーム マイホームガイド合同会社

#### 研修会場のご案内



# (株)LIXIL中部支社(高岳ビル)会議室

**〒**461-0005

名古屋市東区東桜1-4-16 LIXIL高岳ビル

#### 【アクセス】

- ·地下鉄桜通線 高岳駅4番出口下車 徒歩1分
- ・地下鉄名城線 久屋大通駅下車 徒歩8分 駐車場のご用意はございません。

お問合せ トステムマネジメントシステムズ株式会社 研修事務局 担当:白石・上和田・河西・渋谷

電話:03-3638-8590

URL: http://www.iikensyuu.com

Yahoo! Googleなどの検索サイトで「いい研修どっとこむ」と入力して、検索してください。

いい研修どっとこむ

検索

## お申し込み

下記に必要事項をご記入の上、コピーしてFAXをお送りください。

FAX: 03-3638-8351

研修名	選ばれる接客力アップ研修(名古屋会場)			
研修日	2012年10月9日(火)13時~17時	受講料(税込)	12,600円/人	
会社名	<b>フリガナ</b>	電話		
住 所	Ŧ	FAX		
お申込 担当者様氏名	お申込 担当者様E-r	mail		
	フリガナ	年齢	オ	
受講者樣氏名	フリガナ	年齢 所属部署 役職	オ	
	フリガナ フリガナ	所属部署	オ オ	
受講者様氏名		所属部署 役職		
		所属部署 役職 年齢 所属部署		

お申込受付後、FAXにて申込書受領のご連絡をいたします。

1週間以内にFAXが届かない場合は、お手数お掛けいたしますが、ご連絡〈ださい。

【個人情報の取扱について】

- ・ご記入いただく個人情報は上記サービスのご案内ならびに弊社からの教育研修に関する情報のご提供にのみ利用いたします。
- ・ご記入は任意ですが、未記入の場合、正しいご案内ができない場合がございます。
- ・ご記入の個人情報については、当該講師へ提供する以外、第三者への提供、預託は行いません。
- ・個人情報の開示・訂正・削除等の請求については、上記問い合わせ先までご連絡〈ださい。

