

Withコロナ
での接客とは？

つくば市商工会 おもてなし・接客セミナーのお知らせ

コロナ禍でのクレーム事例も紹介します。

“差がつく” コロナ禍ならではの『おもてなし』講座

新型コロナウイルス感染症により多くの事業所が打撃を受けました。しかし、ワクチン接種が進み、規制が緩和され、お客様が戻ってくることはうれしいですが、そのお客様にまた利用してもらうための取組みは準備していますか？このセミナーでは、コロナ禍で生まれた新たなクレーム事例を紹介し、これまでとは違った対処方法やコロナ禍を意識した「おもてなし」方法を身につけます。日頃の接客対応の見直しはもちろん、企業・お店のイメージアップを図る効果的な方法をアドバイスいたします。ぜひこの機会に従業員の皆さまとご一緒にご参加ください。

カリキュラム

- 1、コロナ禍で変わったこととは
- 2、おもてなしを伝えよう
 - ・おもてなしとは
 - ・接客者の心構え
 - ・おもてなしの見える化・聞こえる化
- 3、お客様の心を掴む
コミュニケーション
- 4、不満なお客様をリピート客にする方法
 - ・コロナ禍！独特のクレーム事例
 - ・いままでの接客には無かったトラブルとその対処法 等

* 講師紹介 * 株式会社 ウィルファースト代表取締役社長
植田 絵美子 氏 (うへだ えみこ)



1997年から2007年まで全日本空輸株式会社にて東京客室部乗務課に所属。客室乗務員として勤務。

チーフパーサー、チームコーディネーター、新入教育コーディネーター、フライト訓練インストラクターなど、新入社員教育を担当。国際線サービス改善委員会、安全推進委員会に選出。ANA「スターアワード」を歴代最高得点で受賞(2005年当時)。

2007年ANA退職後フリー講師に転身。人材育成研修を手掛けるとともに、ANA時代の機内アナウンス品質最高ランクAAの実力と声楽経験を活かし、式典司会やDVDナレーターとしても活動。

日時 令和4年1月20日(木) 14:30 ~ 16:30 (2時間)

会場 オンライン ※必ずメールアドレスをご記入ください。お一人様1つのメールアドレスが必要です。※事前に視聴予定場所のインターネット環境をご確認の上お申し込みください。

受講料 無料 定員 50名 (定員になり次第締め切り)

主催 つくば市商工会 TEL 029-879-8200 FAX 029-879-8822

(切り取らずにこのまま送信してください)

つくば市商工会 行 セミナー参加申込書 (申込締切: 1月14日) 年 月 日

| | | | |
|------|-------------|-----|--|
| 事業所名 | | TEL | |
| 住所 | | FAX | |
| 受講者名 | メール アドレス | | |
| 受講者名 | メール アドレス | | |

※本申込書にご記入頂いた個人情報につきましては、講演会に開催に係る受講者名簿の作成、出欠確認、講演会運営等に関する目的のみ使用します。

※3名以上でのご参加の場合、この用紙をコピーしてご利用ください。