厚生労働省委託事業「地域雇用創造推進事業」

接客・接遇マナー講座

～世界自然遺産屋久島の観光スタッフの誇りと責任を持って～

屋久島は世界的にみても有数の観光スポットであり、国内・海外を問わず多くの観光客が毎年訪れています。屋久島に沿った接客を見出し、社会の経済状況を把握して、リピーターと口コミカアップを目指します。是非この機会にご自身のスキルアップに役立ててみませんか。

(全４回)セミナー内容の詳細は裏面をご覧下さい。

受講料 無料

第1回開催決定　9月7日(水) 13:00～17:00　「接客マインド」

☆「接客マインド」→お客様は屋久島に何を求めているか、現状認識、顧客満足の３要素…等を学びます。

～2 回目以降開催スケジュール～

回	日にち	時間	内容
2	10 月　5 日(水)	13:00～17:00	接客サービス・実践編
3	11 月　9 日(水)	13:00～17:00	クレーム対応編
4	2012　1 月 18 日(水)	13:00～17:00	売上げアップに向けて

会場：屋久島町離島開発総合センター2F 会議室(宮之浦 1593)
～2 回目以降調整中～

受講対象者：就職・転職希望者、又スキルアップをお考えの方、どなたでもご応募下さい。

※ 定員は 30 名です(応募多数の場合は抽選になります)

～お申込方法・お問い合わせ先～

下記の申込書にご記入頂き、協議会メール･FAX･郵送･直接持参いずれかにてご応募下さい。(役場支所･出張所でも受付けます)。締め切りは　９月１日(木)必着です。

〒891-4207　熊毛郡屋久島町小瀬田 469 番地 45
屋久島町地域雇用創造推進協議会
(屋久島町企画調整課内)　担当：西川・森下
TEL：090-4996-6624　FAX：0997-43-5905
HP：http://www.yakushima-town.jp/koyou/htdocs/
E-mail：package@yakushima-town.jp

講師　春田　尚子氏

㈱HAL ビジネス代表取締役兼エグゼクティブインストラクター。前㈱日航ビジネス南九州　取締役兼チーフインストラクター。(社)公務研修協議会接遇指導者免許取得。鹿児島読売テレビ「サテスタ情報」元キャスター。鹿屋体育大学“サービス概論”非常勤講師等多方面でご活躍。

セミナー参加申込書(接客・接遇マナー講座)　締切 9 月 1 日(木)必着

フリガナ お名前		年齢		性別	男　・　女
住　所		電話			
		E-mail	@		
ご希望の回 (複数可)	第 1 回　第 2 回　第 3 回　第 4 回				

お申込頂いた個人情報につきまして、協議会が適切に管理し、漏洩・破損・改ざん・滅失その他の事故防止に努め、本人の同意を得ることなく、第三者に提供、開示することはありません。また本事業以外の目的には使用いたしません。

厚生労働省委託事業「地域雇用創造推進事業」

接客･接遇マナー講座

～講座内容(全４回)～

第１回「接客マインド」

９月７日開催予定(宮之浦商工会)

♦お客様は“屋久島”に何を求めているか
♦現状認識
♦接客サービスは売り上げに繋がるのか
♦繁盛店の条件
～顧客満足の３要素～
♦良いサービスを提供する為の基本

第２回「接客サービス：実践編」

10月５日開催予定(会場:調整中)

♦接客サービス５つのポイント
♦身だしなみ
♦好感をもたれる表情
♦サービスに求められること
♦接遇用語チェック
♦コミュニケーション具体例
♦電話対応

第３回「クレーム対応編」

11月９日開催予定(会場:調整中)

♦クレームの法則
♦お客様が嫌がる接客
♦苦情処理の心構え
♦NG クレーム対応
♦当たり前を徹底する大切さ

第４回「売り上げアップに向けて」

2012年１月18日開催予定(会場:調整中)

♦フードサービスの実際
♦販売サービスの実態
♦コーチング手法に基いて
・ 自己分析
・ 自分の強み弱み
・ 夢と目標設定～今後の取り組み方～

※上記の４つのテーマで開催します。(講座の内容が変更になる場合がございますので、ご了承下さい)
※教材費･受講料無料です。筆記用具は各自ご準備下さい。
※事前のお申込が必要ですので申込用紙にご記入の上、協議会宛メール･FAX･郵送･直接持参いずれかにてご応募下さい。(役場支所･出張所でも受付けます)
※複数回のご参加可能ですが、応募多数の場合は抽選になります。ご了承下さい。

講師　　春田　尚子氏
㈱HAL ビジネス代表取締役兼エグゼクティブインストラクター
(社)公務研修協議会接遇指導者免許取得
鹿児島読売テレビ「サテスタ情報」　元キャスター
鹿屋体育大学“サービス概論”非常勤講師
鹿児島歯科学院非常勤講師等、多方面でご活躍

（※回によっては講師が予告なく変更になる場合がありますので、ご了承下さい。）