

「感動サービスの達人に学ぶ！ コミュニケーションの極意」講座(全3回)の実施について

【お問合せ先】 大阪商工会議所 人材開発部 研修担当
(松井、松枝)
☎ 06-6944-6421

- 大阪商工会議所は、平成 24 年 9 月 19 日 (水)、10 月 12 日 (金)、11 月 19 日 (月) に「感動サービスの達人に学ぶ！コミュニケーションの極意」講座を全 3 回で実施する。お客様満足度向上のため、よりよいサービスを追求する企業が増えている背景から、お客様の気持ちを上手に汲んで感動に導くおもてなしの達人の話を通じて、自社・自身ならではのおもてなし・お客様とのコミュニケーションのヒントを得てもらうべく実施するもの。

【スケジュール】

- ① 「担当ツアー年間売上は 8 億円！お客様をファンにするおもてなしの極意」講座
◇日時 2012 年 9 月 19 日 (水) 15:00～16:30
◇講師 株式会社日本旅行 カリスマ添乗員 平田進也氏
- ② 「マジックはテクニックよりトークが大事！相手をひきつける話術の極意」講座
◇日時 2012 年 10 月 12 日 (金) 15:00～16:30
◇講師 自称怪しいフランス人マジシャン ムッシュ・ピエール氏
- ③ 「ディズニーと三越のおもてなしを体得！また来たくなる仕組みづくりの極意」講座
◇日時 2012 年 11 月 19 日 (月) 15:00～16:30
◇講師 フロリダディズニーワールド元副支配人・縁かいな主宰 上田比呂志氏

【会場】 大阪商工会議所北支部会議室 (大阪市北区西天満) にて開催。

【受講料】 大阪商工会議所の会員価格が各 5,000 円、一般は各 10,000 円。
(3 講座連続受講で会員 12,000 円、一般 27,000 円に割引)。

【特徴】

- ① 様々な業界で活躍する方を講師として招き「多様なおもてなしの形」を学ぶ。
- ② 理論ではなく、講師自身が実践し成功した「リアルなおもてなし」を学ぶ。
- ③ 支配人や店長、部長を経験した講師による「おもてなしマネジメント」を学ぶ。

【背景】

- ・ 現在、飲食店や宿泊業だけでなく、小売業や不動産業など様々な業界業種において顧客満足度を追求し、コンシェルジュを配置するなど、おもてなしを意識したビジネスを展開する企業が増えていること。
- ・ 大商セミナーを受講した在阪中小企業の経営者・管理職層社員 165 名へ「おもてなし」についてアンケートを行った結果、「おもてなし」を「重要」とする回答が 93% (154 名)、また「おもてなし」向上のために取り組んでいることに関する設問では、「従業員のマナー・接客研修」「従業員の話法・コミュニケーション研修」といった回答が多く、おもてなしを重視し、その向上のために研修を活用していると分かったこと。

以上

<添付資料> 「感動サービスの達人に学ぶ！コミュニケーションの極意」チラシ

感動サービスの達人に学ぶ

[全3回セミナー]

コミュニケーション の極意

このような課題・意識をお持ちの経営者様、営業ご担当者様にオススメ!

- ☑ 顧客満足度を高め、自社・自身のファンを増やし売上を高めたい
- ☑ お客様との距離を縮めるワンランク上の対話力を身につけたい
- ☑ 自分ならではのスタイルを築き、商談やプレゼンに活かしたい

定員30名の
少人数制

昨今、ホテルだけでなく、企業・店舗でお客様と接する第一線にコンシェルジュを設置するなど、業界業種を問わず「おもてなし」を意識したビジネスをしている企業が増えています。これは、「何でも屋」に終わらず、総合的なコミュニケーションを通してお客様の気持ちを汲み取り、顧客満足度を高めることが重要視されているからです。本格的な顧客満足向上には仕組み作りが欠かせませんが、それには様々な業界のおもてなしの達人の意識や実践方法などの事例が大変参考になります。そこで、現在お客様と接して活躍しているおもてなしの達人を招き、「ニーズの先読み力」や「おもてなしから生まれるお客様とのコミュニケーションの極意」、「対話で心がけていること」等をお話いただきます。達人の極意をヒントに、あなたと貴社のおもてなし度をぐぐっと上げましょう。

第1回 「担当ツアー年間売上は8億円! お客様をファンにするおもてなしの極意」

日時 2012年 9月 19日(水) 15:00~16:30

講師 株式会社日本旅行 カリスマ添乗員 平田進也氏

添乗員としての豊富な経験とおもしろトーク&変身芸を生かして「平田進也と行くツアー」は、発売するたびに売り切れるほど幅広い層のファンを持ち、「ナニワのカリスマ添乗員」の異名をとる。



第2回 「マジックはテクニックよりトークが大事! 相手をひきつける話術の極意」

日時 2012年 10月 12日(金) 15:00~16:30

講師 自称怪しいフランス人マジシャン ムッシュ・ピエール氏

おどけたメイクと軽妙なトークとは裏腹に、高度なテクニックには定評がある。「トレビアン」や「〜ぎます」といった決め台詞でテレビにも多数出演し、その実力はミスターマリック氏のお墨付き。



第3回 「ディズニーと三越のおもてなしを体得! また来たくなる仕組みづくりの極意」

日時 2012年 11月 19日(月) 15:00~16:30

講師 フロリダディズニーワールド元副支配人・縁かいな主宰 上田比呂志氏

三越就職後、フロリダの「ディズニー大学」に通い、ディズニーウェイを習得。その後、グアム三越支配人、フロリダディズニー副支配人に就任し、世界を舞台に人材教育・マネジメントに従事。



- 3講座とも ◆会 場 : 大阪商工会議所 北支部会議室 (大阪市北区西天満 5-1-1)
- ◆受講料(1回あたり) : 会員 5,000円、一般・特商 10,000円
- ◆3講座連続受講 : 会員 12,000円、一般・特商 27,000円
- ◆申込方法 : 裏面に記載

申込方法

- 下記の申込用紙にてFAXでお申込み下さい(各回とも締切は開催7日前)定員に達し次第、申込受付を終了いたします。
- 各開催日の1週間前頃から受講者様宛に受講票をFAXでお送りします。
- 一般企業(非会員企業)の方は、請求書をお送りします。指定の期日(開講日1週間前)までに下記銀行口座へお振り込み下さい(振込手数料は貴社にてご負担願います)。請求書発行後のキャンセルは致しかねますのでご注意願います。

<振込先> りそな銀行 大阪営業部 (当座) 0808726
 三井住友銀行 船場支店 (当座) 0210764
 三菱東京UFJ銀行 瓦町支店 (当座) 0105251
 <口座名> 大阪商工会議所 材サシヨウコウカイシヨ

※大商取引先銀行・埼玉りそな銀行の各本支店ATMからは振込手数料不要。
 ご依頼人番号10桁「9110100000」と貴社名をご入力下さい。

問合せ先

大阪商工会議所 研修担当 TEL.06-6944-6421 FAX.06-6944-5188

FAX.06-6944-5188

(FAX番号はお間違えのないよう、ご注意願います)

大阪商工会議所 研修担当 行

感動サービスの達人に学ぶ！コミュニケーションの極意 申込書

◆講座番号◆

講座番号	開催日	講師名	講座番号	開催日	講師名
1	9/19(水)	平田 進也 氏	2	10/12(金)	ムッシュ・ピエール 氏
3	11/19(月)	上田 比呂志 氏			

会社名					
住所	〒 _____ 会員番号(_____)				
TEL			FAX		
業種			従業員数		

参加者氏名 / ふりがな	部署・役職名	受講希望講座番号に ○印をおつけ下さい
		1 ・ 2 ・ 3
		1 ・ 2 ・ 3

連絡担当者氏名			部署・役職名		
E-MAIL					

受講料	計 _____ 円を _____ 月 _____ 日に _____ 銀行へ振込ます。
-----	--

※ご記入いただいた情報は、大阪商工会議所からのご連絡・情報提供、講師へ名簿として利用いたします。
 ※政府勸告発令等(不要不急の外出禁止、集会自粛など)により、やむを得ず講座を中止する場合がございます。
 あらかじめご了承ください。