

第1部 税務研修 「消費税軽減税率について」

【講師】 大月税務署法人課税第一部門 審理上席国税調査官 鈴木 英明氏

第2部 お客様の期待を超える

接客マナー講座

「接客」は
職種問わず
必須の
スキル



その一言…その態度…その対応が
お店や事業所の信頼と売りに影響する！

お客様や取引先との信頼を築くために大切な接客マナーは、企業イメージや業績向上に直結するため、多くの事業所が社員教育に力を注いでいます。そこで本講座では、お客様への徹底した共感力と、期待の少し上をいくおもてなしで良質な人間関係が築けるよう心理学のメソッドも取り入れた内容でご指導いたします。



日時 令和元年10月17日(木)

◆税務研修会 14:00~14:45

◆特別講演会 15:00~16:30

会場 富士レークホテル7階

南都留郡富士河口湖町船津1
TEL0555-72-2209

定員 120名

申込み 10月15日(火)迄に、TEL又はFAX
でお申込みください。
ホームページでもご案内しております。
公益社団法人大月法人会事務局

TEL▶0554-45-6565

FAX▶0554-45-6465

受講無料



会員以外の方
受講大歓迎！

講師

(株)ウィルファースト 代表取締役

植田 絵美子 氏

大学卒業後、日本とNYの旅行会社に勤務。
1997年全日本空輸(株)に入社。2005年
には接客力・コミュニケーション能力・各種改善
提案力が認められANA「スターアワード」を過去
最高得点で受賞。2007年に同社を退職。
現在、企業研修や各地の商工団体等でセミナ
ー講師として活躍中。2015年より東京純心
大学非常勤講師も務める。



内容

- お客様に好印象を与える接客とは
▶おもてなしとは ▶気づいていますか？顧客離れの原因
▶日本の文化に学ぶ接客マナーのコツ
- お客様と信頼関係を築く立ち居振る舞い
▶3つのポイントを押えましょう ▶第一印象の重要性
▶物の言い方・話し方センスを磨く
- お客様の不満の声への対応
▶クレームを呼ぶ人・呼ばない人
▶お客様をファンにするクレーム対応
- 飛行機内であった感動品質おもてなし
▶人間味あふれるサービス力とは
▶自分もお客様も幸せになるおもてなし

月 日 申込

「税務研修会 & 特別講演会」受講申込書

事業所名			TEL	
所在地			FAX	
受講者名	▶	[] 法人会会員 [] 一般	←該当に○印を 付けて下さい。	
受講者名	▶	[] 法人会会員 [] 一般		

*ご記入頂きました個人情報は、講演会運営以外の目的で使用することはありません。*3名からのお申込みは本紙をコピーしてお使いください。