

お客様のこころを掴む

# 感動接客術

“顧客満足”のその先へ  
ワンランク上の接客で確実にファンを創る!!

顧客満足を高めることが重要だと、盛んに言われていたのは一昔前。今の時代は、永く選ばれるために「こころに響く感動」「こころに残る体験」といった、顧客満足を超える接客でなければ、お客様は貴社の商品・製品やサービスからどんどん離れていってしまいます。本セミナーでは、元ファーストクラス担当客室乗務員の講師が、現場で養った経験を基に「こころに響く感動接客術」について解説します。また、コロナ禍が明け、インバウンドのお客様も増えて参りましたので、インバウンド対応についてもお話しします。



講師 <sup>つだ のりこ</sup> 津田 典子 氏  
Fine HR 代表  
・国家資格キャリアコンサルタント  
・人財育成コンサルタント

元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。接客マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。現在は接客・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のこころにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接客・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

2024年  
8月26日(月)  
14:00~16:00

## 主な講座内容

- ◆お客様は何を求めているのか
- ◆ホスピタリティを発揮する
- ◆こころに響く接客を  
実践する3つの力
- ◆インバウンド接客のポイント 等

会場 村上商工会議所 研修室  
(村上市小町4番10号)

受講料 無料 定員 50名(先着順)

主催 村上商工会議所

### ■お申込み方法

下記申込書に必要事項をご記入いただき、  
8月16日(金)までに FAXでお申し込みください。

◆お問い合わせ 村上商工会議所 TEL 53-4257

(2024.8.26) 『お客様のこころを掴む、感動接客術』 受講申込書

村上商工会議所 中村 行 FAX 53-0172

申込日(2024年 月 日)

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者氏名	(複数のご参加可能)		

※ご記入いただいた情報は、当会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。