

有規話し方教室

Yuki Speaking Lesson

「好ましい接遇のために～人間関係を大切にする話し方～」講演120分

(1) 接遇の基本

1. 顧客満足から顧客感動の時代へ
2. 優れた接遇とは？

ホスピタリティ・察する心・プラス一手間・一言の心掛け・スキル

(2) 接遇マナー 5原則

1. 身だしなみ
2. あいさつ
3. 表情 《顔の体操》
4. 態度・動作 《お辞儀・物の渡し方》
5. 言葉づかい 《クッション言葉・接客用語》

(3) 人間関係を大切にする話し方

1. 話す・聴くことと心理変化
2. 肯定的な話し方・共感
3. 言にくいことをアサーティブに伝える

お問い合わせ先

電話番号・FAX：0562-46-5347

住所：愛知県大府市森岡町5丁目65番地