

接客のプロに学ぶ 応対力アップセミナー

～ビルスタッフのスキルアップが依頼先会社のイメージアップにつながります～

お客さまは、ビルスタッフと接する短い時間の中で「感じの良さ」「感じの悪さ」を瞬時に判断しています。

頼み事を無下に却下された。もっとうまい断り方があるのでは？

お客さまに「このビルの人は挨拶もないんだね」と言われてしまった



設備や警備、清掃はちゃんとしているのに、話してみたら言葉遣いがぞんざいなスタッフだった

メンテナンスや掃除で制服が汚れるのはわかるけど、朝一なのに汚れて見えるのはなぜ？

ビル業務の付加価値として、人的サービス力を磨き、居心地の良い雰囲気をつくり出すことは、全スタッフが担う重要な課題です。その雰囲気はビルを訪れる外部の方にも波及し、長い目で見れば、ビル自体やテナント企業の付加価値をも高め、自社への評価も上げる効果があります。本セミナーでは、相手に「心」を伝える表現ポイントを学び、技術・知識に「心」を加えるコツを身につけます。他社と差をつけるスキルを学ぶことで、スタッフ自身の付加価値やモチベーションも高め、さらなる相乗効果を生むことも視野に入れたセミナーです。

カリキュラム

- オリエンテーション～あなたのお客さまは誰？
- 「心」を伝える応対スキルの基本
～先手の挨拶・共感を伝える表情・爽やかな身だしなみ・肯定的な言葉遣い・接客動作
- 相手を不快にさせない言葉遣いと態度
～「知らない／できない／わからない」を肯定的に言い換える会話法／タブーとされる態度を学ぶ
- 短時間で感じの良さを伝える応対ロールプレイ実習
～挨拶したのに返事がないと怒られた時／お客さまにお願いをする時 等

実施要項

- 開催日時：【東京】平成27年10月15日(木) 13時～17時(4時間)
【愛知】平成27年11月28日(土) 13時～17時(4時間)
【福岡】平成27年11月13日(金) 13時～17時(4時間)
- 実施会場：【東京】ビルメンテナンス会館(東京都荒川区西日暮里5-12-5)
【愛知】名古屋港湾会館(愛知県名古屋市港区港町1-11)
【福岡】ももちパレス(福岡県福岡市早良区百道2-3-15)
- 定員：各会場とも50名
- 講師：(株)J-Labo専任インストラクター。JAL客室乗務員教官を経て、接客マナー、コミュニケーション分野の研修やコンサルティング業務に従事。これまでの担当企業は約3,000社。
- 受講料：ビルメンテナンス協会会員様価格1名 6,000円(本体価格5,556円+消費税444円)
※当センターのFAXにて申込書を受信した後、受講票とともに請求書を送付致しますので、その後に受講料を払い込み下さい。(尚、開催7日前までに連絡が来ていない場合は、当センターへお問い合わせ下さい。)
- 申込み方法：受講申込書に必要事項をご記入の上、当センター宛FAX(03-3805-7578)にてお申し込み下さい。
※ご記入いただいた個人情報は、講習会開催に必要な業務以外には一切使用致しません。
- 申込締め切り：【東京】平成27年10月6日(火) 【愛知／福岡】平成27年10月23日(金)
※募集定員に達した場合には締め切らせて頂く場合もあります。
※申込者数によっては開催しない場合もありますので、予めご了承下さい。
- 問合せ先：(一財)建築物管理訓練センター・本部事務局セミナー係 TEL：03-3805-7575(担当：飯塚／関根)

接客のプロに学ぶ 応対力アップセミナー 受講申込書

申込日：平成27年 月 日

会社名	取り纏めご担当者		(氏名) (部署)
会社所在地	〒 - (TEL: - - / FAX: - -)		
フリガナ 受講予定者氏名 生年月日 申込会場(いずれか○で囲む)	(昭和・平成 年 月 日) 東京・愛知・福岡	(昭和・平成 年 月 日) 東京・愛知・福岡	(昭和・平成 年 月 日) 東京・愛知・福岡

<FAX:03-3805-7578>