

会員各位

一般社団法人 栃木県トラック協会
会長 吉高神健司
(公印省略)

令和3年度 接客マナー研修会の開催について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の事業運営にご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、今年度も標記研修会を下記により開催し、会員事業者従業員の接客マナー等の教育を行い、資質の向上を図りたいと存じます。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、人数を制限し、感染防止対策を講じたうえで実施いたします。

つきましては、参加ご希望の方は、別紙により5月11日(火)迄に協会へFAX連絡願います。(受講票は研修会開催日の一週間前に発行(FAX)いたします。)

記

1. 日 時 令和 3年 5月24日(月) 13時30分～(3時間程度)
2. 場 所 一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室
宇都宮市八千代1-5-12 電話 028-658-2515
3. 対 象 者 栃ト協会員事業者の従業員 1事業者2名以内
※3名以上の参加ご希望の場合、ご連絡ください。
4. 参加定員 48名(定員になり次第、締切とさせていただきます。)
5. 参加費 無 料
6. 研修内容 ◇アフターコロナ お客様の変化を理解した接客力
・One to One 対応の重要性
・観察力・推察力・洞察力のスキルアップポイント
・来客対応の注意点(マスク着用時)
◇お客様の要望を引き出す聴き方・尋ね方
・相手が話しやすい「聴き方(傾聴力)」とは
・誤解やミスを防ぐ「質問力」とは
◇電話対応の応用編
・安心感を与える声「笑声」とは
・聴きとりやすいボリュームと抑揚(トーン)
・感じの良いお願いの表現「クッション言葉」
・クレーム対応の基本ステップとは
・クレーム対応事例と注意点
7. 講 師 有限会社フジコー研修企画 代表取締役 篠原 優子 殿
8. そ の 他 各自、筆記用具等をご持参ください。
新型コロナウイルス感染防止対策として、当日は必ずマスクを着用していただき、発熱・咳等の症状が見られる場合には参加をご遠慮ください。
今後、新型コロナウイルスの感染状況により、急遽、研修会開催が中止となる場合があります。その際は、FAX及び栃ト協HPにてご案内いたします。

令和3年度 接遇マナー研修会 参加申込書

日時：令和 3年 5月24日（月）13時30分～
 場所：一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室

会社名				
営業所名				
TEL				
FAX				
①	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	
②	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	

令和 3年 月 日

一般社団法人栃木県トラック協会 総務部 宛

FAX 028-658-6929

[申込締切 令和3年5月11日（火）]

※太枠内をご記入ください。

※受講票は研修会開催日の一週間前に発行（FAX）いたします。

※キャンセルの場合は、必ずご連絡くださいますようお願いいたします。