

## ANA のインストラクターから学んで気付く！

小さな会社・お店のための

## 「2時間で学び直す接客術の基本のキ！」

Oh!BAS  
Best Answer Business  
豊中商工会議所

～空港の街・豊中の強みを御社にも～



御社の社員さん、アルバイトさん、パートさんの接客や営業スタッフさんの対応などなど、お客様との接点での所作やマナーについて、ご本人の力量に委ねていたり、ずっと自社なりのやり方でやってきているという企業様、お店様が多いのではないのでしょうか？それが悪いわけではありませんが、経営陣含めスタッフさんの所作ひとつが、会社の印象に直結する時代。ともすれば SNS はじめ WEB ですぐに拡散してしまう時代です。特にPRしている情報（言っていること）がきれいであればあるほど、スタッフさんの言動・所作、マナー（やっていること）がグダグダだと「大きなマイナスのギャップ」を感じられてしまいます。

そこで今回、大阪国際空港の玄関口である豊中市の強みを生かし、航空会社の格付け調査を行なうスカイトラックス社の「エアライン・オブ・ザ・イヤー 2017」で世界3位に輝いた全日空（ANA）の認定カスタマーサービスインストラクターにお越しいただき、「今さら聞けないけど、やっぱりちゃんと身に着けておきたい！」という接客術や接遇マナーの基礎をお伝えします。普段スタッフに教えておられること、やっておられることの「学び直し」「答え合わせ」に、ぜひご受講ください。

## 対象

今さら誰にも聞けないけど、接客・接遇の基礎をちゃんと学んでおきたい接客・営業等を伴う企業・お店の経営者、管理職および教育担当様。もちろん店舗等の現場スタッフの方にもオススメです。

## カリキュラム

(変更になる場合があります)

1. 今さら聞けない「接遇マナー」を学び直す
2. 今さら聞けない「電話対応」を学び直す
3. 今さら聞けない「コミュニケーションのポイント」を学び直す
4. 今さら聞けない「社内接遇マナー」を学び直す

2018年1月23日(火)

14:00～16:00 豊中商工会議所 会議室

参加費 会員 1,000円 / 一般 3,000円

※「会員」とは、主催・共催の各商工会議所・商工会の会員企業の経営者および従業員の方となります。

定員 30名  
(先着順)

## 講師

ANA 大阪空港株式会社  
CS (カスタマーサービス)インストラクター  
山根 美帆 さん

## お申し込み方法

豊中商工会議所ホームページのセミナー情報より受付  
<http://www.ooaana.or.jp/info/seminar/>

または

裏面受講申込書をご記入の上  
FAX にて送信ください。

2018.1.23 (火) 「2時間で学び直す接客術の基本のキ！」

# お申し込みシート

FAXでお送りください。

FAX: 06-6857-0474

豊中商工会議所 谷川 行

※受講者情報をご記入下さい

(フリガナ) 事業所名	(フリガナ) 参加者名
所在地 〒 -	
TEL ( )	FAX ( )
Mail 当会議所のメールマガジンをお送りしてもよろしいですか?(○をつけてください) YES ・ NO ・ 登録済み	
業種・営業内容	所属商工会議所・商工会(○をつけてください) 豊中 池田 箕面 能勢町 豊能町 所属なし

※ご記入いただいた個人情報は、受講者名簿の作成、出欠確認、及び主催・共催商工会議所・商工会・大阪府商工労働部からの各種連絡・情報提供のために利用させていただきます。

## 講師紹介

ANA 大阪空港 (株)CS (カスタマーサービス) インストラクター

山根 美帆 さん

ANACSインストラクターとして社内外の研修を担当するほか、チーフとして班員10名を束ね、人材育成や組織運営に携わる。また、伊丹から成田や羽田を経由して国際線に乗り継ぎするお客様の手続きを行う内際業務の他、出発便・到着便を管理するコントローラー業務、スーパーバイザー業務にも従事。伊丹空港発着便を管理する旅客部門の最高責任者(インチャージ)も担う。



## 豊中会場・アクセス

豊中商工会議所 (阪急岡町駅西出口徒歩スグ)

〒561-0884 豊中市岡町北1-1-2

TEL 06-6845-8006

FAX 06-6857-0474

E-Mail seminar@ooaana.or.jp (セミナー連絡専用)

URL <http://www.ooaana.or.jp/>

※左地図表記の駐車場は全て民間有料駐車場(100円~200円/20分)です。ご注意ください。



【お問合せ】 豊中商工会議所

担当: 谷川

TEL 06-6845-8001

FAX 06-6857-0474