

## ● 接客オンラインセミナーのご案内 ●

新しい時代に生き残る！接客の在り方

コロナに負けない…

感染予防対策でマスク越しでもお客様に選ばれる！

# ウィズ・コロナ時代に 選ばれる接客術



### 講師紹介

Selan Style 代表 はらだ まさみ 原田 正美さん

東京都文京区出身。日本を代表する銀行にて、総裁はじめ、各界のVIPの接客を担当する。一流の気遣い、立ち居振る舞いを目の当たりにして、おもてなしの精神と接客力を身につける。実家は55年続く小売店を営む。2007年より大手企業、官公庁、銀行、病院、大学にてビジネスマナー・コミュニケーション研修、接客向上研修を中心に、20,000名以上の登壇実績がある。2010年からは、現場コンサルティングにも力を入れ、「接客の立て直し」「社員のやる気を引き出す」をテーマに、「CS向上研修」「営業マン印象力アップ研修」等実績多数。本質的で、本音と本気の研修スタイルには定評がある。

新型コロナウイルスにより、働き方、接客スタイルは一変しました。新しい生活様式に変わりお客様は今まで以上に安心・安全を求められています。ソーシャルディスタンスを保ちながらサービスを提供する今の時代だからこそ、お客様との「心の距離」を縮めるカギは何か、ウィズ・コロナ時代の選ばれる接客力をお伝えします。大変なときだからこそ大きく変わるチャンス。「Withコロナ」「Afterコロナ」時代に生き残る必要な資質、コミュニケーションの在り方について実例をもとに解説します。

本セミナーでは事例や実践を通し、コロナ時代に負けない接客力を強化し、真のお客様満足とは何か・時代に淘汰されない人財の在り方についても深めていきます。

日時

令和3年2月25日(木) 13:30~15:30

受講料

無料

### 【主な内容】

- ◆ アフターコロナで世の中はどう変わるのか？
- ◆ ウィズコロナで求められる価値とは？
- ◆ 生き残る人材、淘汰される人材の違いは？
- ◆ クレームを起こさない考え方CSの極意。
- ◆ Withコロナお客様が求めることとは。コロナ禍で実際にあった「また行きたいお店」と「二度と行きたくない」接客事例。
- ◆ どんな時代にも生き抜くコミュニケーション技術。絶対に身につけたい3つの資質とは？
- ◆ リモート接客で見えた「オンライン時代」に抜きん出る話し方・説明力。

### 参加方法

本セミナーはZOOMによるオンラインセミナーです。

#### ①会場での受講（定員30名（申込先着順））

- ・ 備前商工会館4階大ホール（備前市東片上230）に、会場を設置します。

※会場では、講師の動画や音声をスクリーンを通じて投影します。

- ・ 当日は、各自マスク着用・アルコール消毒・検温にご協力ください。また、風邪の症状や発熱、倦怠感、息苦しさ等がある場合は出席をご遠慮ください。

#### ②ZOOMで受講（詳細は裏面をご参照ください）

- ・ オンラインでの参加には、オンラインコミュニケーションアプリ「ZOOM」を使用します。

● 申込方法 裏面の申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAXかメールにてお申込みください。

● 申込み先 公益社団法人 瀬戸法人会 TEL: 0869-64-2885 FAX: 0869-63-1200  
E-mail: setoho@optic.or.jp