



スタッフの接遇態度は根付いていますか？

**日本で有数の接遇研修講師と
協働して御社を強力に支援します！**



顧客満足のための接遇研修を実施しても、
最初だけ意識しつつ結局社員・スタッフが変わらない…。
こんなお悩みにお答えして、新しい事業が始まります！
スタッフが自ら接遇の本質を意識し、主体的に、
ホスピタリティあふれるお客様への対応を上司が育成できるようご指導します！



一流接遇が永続的に続く研修の詳細は裏面をご覧ください！



接遇研修講師 西藤孝子氏

NPO 法人マザーズサポーター協会認定講師
国内航空会社 17 年勤務（指導客室乗務員・面接官・インストラクター）全日本作法会教授
サービス接遇検定 1 級（H23 年度 47000 人受験、内 13 人の優秀賞受賞）秘書検定 1 級
人事院 J S T 認定インストラクター 鹿児島県商工会連合会エキスパート

講演実績

三菱商事・日本電気・三井生命・オカムラ製作所・ブリジストンリテールジャパン・福岡トヨタグループ5社合同・福岡交通センター・福岡空港商事・ふくおかフィナンシャルグループ・西日本鉄道株式会社・西鉄バス・西鉄旅行・ラブエフェム国際放送・平安閣 etc. 民間企業
福岡高等検察庁・福岡県庁・福岡県教育センターetc. 官公庁
九州歯科大学・福岡大学・精華女子短期大学非常勤講師 etc. 教育機関
医科歯科保険医協会・福岡歯科衛生士協会・総合病院 etc. 医療機関

【研修の流れ】

●お打ち合わせ
接遇の現状調査とリサーチ
現場の接遇の状況確認・共有

●御社に合わせたオーダーメイドの
企画・提案
目標設定・共有

●集合研修
現場スタッフ（一日）
管理職リーダー層（一日）
一流の接遇の理解と体験
スタッフの主体性を育みモチベーション
を上げる指導方法を身につける
やらされる⇒やりたいへ変える方法

●目標達成の分析
●今後に向けてのコンサルティング
●現場の悩み解決支援

【通常行われている接遇研修の問題点】

時間と経費をかけて素晴らしい研修を実施しても、なかなかスタッフの本質的な変化は実現されません。

それは、日常の上司からの指導がうまく機能していないからです。

【この研修の特徴】上司の部下指導が継続する風土を作る！

国内航空会社で指導客室乗務員、面接官も務め、サービス接遇検定では優秀賞も受賞しているエキスパート西藤孝子講師と、当事者意識や主体性を育てる専門家である喜田菜穂子がタッグを組んでとことん実践形式で実施します。

スタッフが自ら、接遇の本質を意識し、言葉づかいやホスピタリティあふれるお客様への対応が自然にできるようになるまで、組織内のコミュニケーション向上を意識しつつ、当事者意識を育てるために、上司へのご指導もさせていただきます。

現場でお客様と直接触れ合うスタッフと、スタッフを日々指導するリーダーとが信頼関係で結ばれ、温かくも厳しい風土改革を実現してください。

【一流の接遇が永続するためのご投資金額】

現場スタッフさま

14,980 円／人・一日研修

講師交通費・税別

最低遂行人数 10 名以上

※20 名以上になる場合は価格応相談

管理職・リーダー層さま

15,980 円／人・一日研修

講師交通費・税別

最低遂行人数 5 名以上

※20 名以上になる場合は価格応相談

事前リサーチ、お打ち合わせ目標達成の分析現場のお悩みへの対応を含みます

お問い合わせ 有限会社 OFFICE HARMO <http://kidanahoko.jp/>

Mail:naho@k.email.ne.jp

【リーダー育成研修講師 喜田菜穂子】

有限会社 OFFICE HARMO 代表 NPO 法人マザーズサポーター協会理事長

上場企業を含む民間企業、自治体、医療介護など法人を含め、年間 120 回以上の研修・講演会を実施している。子育て支援にも力を入れており、相手の自立を促す関わり方（自立型支援方法）を開発し、それを基本に活動。受講生は年間のべ 3000 名以上。

【マスコミ紹介例】

NHKBS1 ビスプラスワン 日本経済新聞 読売新聞 神戸新聞 朝日新聞 毎日新聞

AERA フジテレビ 読売テレビ テレビ朝日 関西テレビ 他多数

