

おもてなしの心で成功をつかむ！

# 接客マナー研修のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。  
平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、この度、弊社にて接客マナー研修を開催致します。  
講師には、日本航空株式会社(JAL)の現役社員の方をお招きし、最前線の現場で培った経験やスキルをもとに、活かした研修をお届けいたします。

手段や方法など「形」を身に付けていても、そこに「心」が伴ってなければ、相手を想う気持ちは伝わりません。単なるHOW TOではない、JALフィロソフィに基づく「心」の部分の土台とした研修、『接客マナーの基本』をご一緒に学んでみませんか。

座学だけでなく、演習を交えながら実施する参加型研修です。明日からすぐに実践できるヒントをお持ち帰りいただけます。  
皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

敬具

8/28  
月曜日



こんな方におすすめの研修です！

- 接客業、営業職や医療関係等、人と直接接するお仕事をされている方、これからしたいと考えている方
- 接客における第一印象の向上を図りたい方
- 相手との信頼関係を築く話し方やコミュニケーションについて習得したい方
- 対面でのコミュニケーションに苦手意識のある方
- 長年の接客経験はあるが、ご自身の接客スタイルを振り返りたいと思っている方

研修の  
ゴール

- ✓ 相手との信頼関係の構築に繋がる「第一印象向上」のポイントを理解し、実践できるようになる
- ✓ 接客の基本フレーズと、相手に「伝わる」表現を身に付ける
- ✓ お客様や仲間とのコミュニケーションの「質」を向上させるヒントを掴む

# 研修プログラム ※一部変更になることがあります



## 第一印象向上

- すぐに実践できる**第一印象向上のヒント**を掴む

## 相手に届く話し方

- 客室乗務員が現場で実践している「**伝わる**」話し方の**ポイント**を理解する
- 「敬語」や「クッション言葉」など**接遇用語の基本**を学ぶ

## 相手主体のコミュニケーション

- お客さまを大切に想う**コミュニケーションのポイント**について、ロールプレイを通して習得する

## 講師プロフィール

JALビジネスサポートアドバイザー(社内認定講師)として法人さまや自治体さま等数々の講座を担当している日本航空客室乗務員。



## JALならではの**3**つの特徴

### 世界に誇る強み

長年の国際線運航経験で培ったグローバルレベルのホスピタリティを学べます。

### 現役社員が講師

国際線乗務や人材育成の経験を積んだ現役客室乗務員や経験豊富な現役社員が講師を務めます。

### 文化を越える コミュニケーションスキル

海外出身の社員やお客さまとも実践してきた心をつかむコミュニケーションをお伝えします。

開催日時

2023年 **8月28日**(月) 13:30-16:30

●会場は、札幌駅～大通近郊で開催予定でございます。別途ご連絡いたします。

料金

お一人様 **30,000円** (税抜)

※お申込み後の返金はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

定員

**20名** (最少催行人数6名)

※応募多数の場合は先着順にて締め切ります。

お申込み

受講予定者様が5名までの場合は、URLまたはQRコードからお申込みできます。

<https://forms.office.com/r/kKyTNFCnAq>

※受講予定者様が6名以上の場合は、2回以上に分けてお申し込みください。



お問い合わせ先

株式会社北海道共創パートナーズ (北洋銀行グループ)  
研修事務局

担当：村本

✉ [y.muramoto@h-kyoso.co.jp](mailto:y.muramoto@h-kyoso.co.jp)

☎ 070-1415-7910

担当：渡辺

✉ [d.watanabe@h-kyoso.co.jp](mailto:d.watanabe@h-kyoso.co.jp)

☎ 080-4059-8165