

ご希望にお応えし開催!

## 会社のイメージアップを実現!!

クラーク総研が提案する真の接客対応トレーニング

# 接客対応トレーニングセミナー

おもてなしデザイナー養成講座 2012

開催日：2012年5月23日(水)

◆お客様のニーズは、価格の安さだけではありません。

◆「高品質のサービス」を徹底することにより、お客様との信頼関係を高め、業績を回復させた企業（業績を回復させつつある企業）が増えています。

◆「高品質のサービス」とは、接客接遇のスキルだけではなく、“おもてなしの心”です。

### ■ 会 場 ■

札幌市中央区南13条西7丁目1-28 ekenセンター 2F

### ■ 主 催 ■

株式会社 クラーク総研 セミナー運営事務局

### ■ コーディネーター ■

株式会社 クラーク総研 コンサルタント&トレーナー

● 吉田 夏子 ● 渡辺 七子 ● 鈴木 元

### ■ おもてなし講話 ■

株式会社 クラーク総研 社長 前田 正秀

### ■ おもてなし料金 ■

- 一般料金：21,000円（テキスト、昼食代込み、消費税）
- 会員料金：14,700円（テキスト、昼食代込み、消費税）



Evolution Support with Venture Spirit

株式会社 クラーク総研

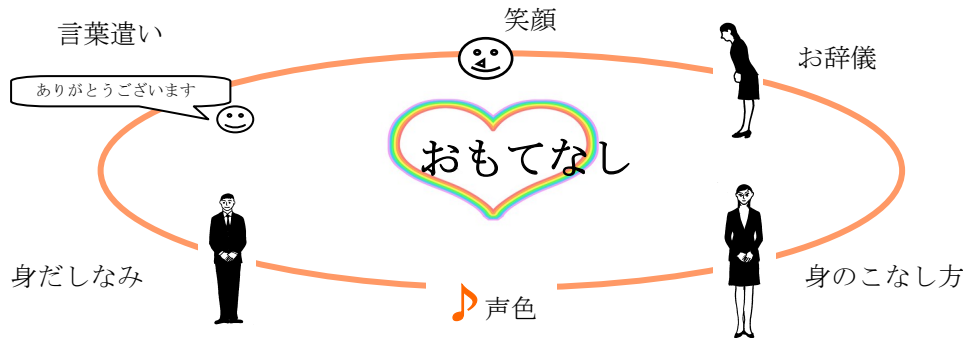


2012年  
5月期

# 接客対応トレーニングセミナー ～おもてなしデザイナー養成講座～

## ■趣旨目的<おもてなしの心>

接客マナーがとても重要な時代に入ったことは、言うまでもありません。しかし、「接客」や「接遇」、「マナー」という言葉だけが先行し、本来の接客の“心”が置き去りにされたサービスを提供する企業もまだまだ多く見られます。クラーク総研の「接客対応トレーニングセミナー」では“おもてなしの心”を基本とした接客マナーを習得して頂きます。



## ■セミナー内容<ティーチング・トレーニング・ロールプレイング・CM分析・おもてなしグマ分析>

### I. ティーチング

- 第1講** ●テーマ：「最高のマナー」  
【ポイント】①おもてなしとは②お客様に感動されるマナー
- 第2講** ●テーマ：「これからの“おもてなし”実行策」  
【ポイント】①おもてなしデザイン②実行具体策

### II. トレーニング

1. 身だしなみチェック
2. 接客基本動作訓練

### III. CM分析

クラーク総研オリジナル・カリキュラム

#### ◆内容◆

1. CM(TV・新聞・雑誌)を見て分析を行う(グループ・ディスカッション)
2. CMの中から、時代の流れをつかむ
3. CMの持つ、「表現力・訴求力」等を学ぶ

#### ◆意義と進め方◆

CMは商品そのものを“この商品を買ってほしい”と言わずに、商品をPRしています。そのCMを分析することで、どのような方にどのような表現(言葉、音楽、ストーリーなど)を使い商品のPRを行なうかを分析します。

期待できる効果

- ①商品を提供する際、相手にとってどのように接すると良いかを考える。
- ②自社が提供している商品やサービスの意味や付加価値について深く考える。
- ③日ごろ行っている接客マナーやおもてなしの行動が適切であるかを考える。



2012年  
5月期

# 接客対応トレーニングセミナー

## IV. ロールプレイング

1. 接客対応ロールプレイングの実施
2. グループ別相互アドバイス
3. ビデオを活用したダブルチェック
4. コーディネーターによる実践型アドバイス

## V. おもてなしシグマ分析 (クラーク総研発 シックスシグマ接客編 )

クラーク総研オリジナル・カリキュラム NEW!

シックス・シグマ※を接客対応の分析に応用しました。

接客対応を6項目(笑顔、お辞儀、身のこなし、声色、身だしなみ、言葉遣い)に分類・分析し、現在の自分の接客レベルを客観視することができます。

長所・短所が浮き彫りになるため、的確な対策を立てることができ、会社全体の接客レベルを早期に高めることが出来ます。

※シックス・シグマ…統計分析手法の一つ。各種プロセスの分析を行い、問題発生の原因解明や問題解決への対策方法を検討する際に用います。これを用いることにより、不良率の引き下げや顧客満足度の向上などにつながります。

## ■講師・コーディネーター

### ■講座責任者



#### エグゼクティブ・コンサルタント 前田 正秀(株式会社クラーク総研 代表取締役)

経営コンサルタント歴21年、企業は「人づくり」を提唱し、約3千人の幹部人材育成を手がけ、およそ500社の経営サポート及び人材育成をサポート。2000年4月、北海道経済の再興を夢み、(株)クラーク総研を創業。現在は、道内企業の経営革新に向けた「経営診断・マネジメントサポート」、会員組織「CEIS」を主催。人材育成面では、日本初のwebマネジメントスクール「eken」および再就職支援「COMS」を運営。コンサルタントとして経営革新のサポート並びに人材育成を手がけて15年、組織を活性化させ、人材を人材に変えるマネジメントが好評。

### ■コーディネーター



#### コーディネーター 吉田 夏子(株式会社クラーク総研 コンサルタント)

営業職・電話オペレーター管理職を経験。営業ではCS(顧客満足度)賞を受賞。また電話オペレーター業務では、管理業務及び研修を担当。2006年7月、クラーク総研入社。経営コンサルタントとして、およそ30社の「社風革新・業務改善・人財革新」面で、企業の経営革新サポートを手がけている。女性ならではの地に足のついた、鋭い視点からのサポートが好評。セミナー・教育研修のコーディネーターとして、およそ100社の「人材育成・組織活性化」を手掛けた。管理者層から新入社員まで幅広く行っている。



#### コーディネーター 渡辺 七子(株式会社クラーク総研 コンサルタント)

政策コンサルティング、リサーチ、マーケティング、プランニング職を経験。8年間の職歴の中でサポートした自治体は約40、講演・研修も数多くこなす。16年の関東で経験を積み、2008年、故郷北海道へUターン。2008年11月、クラーク総研入社。



#### コーディネーター 鈴木 元(株式会社クラーク総研 マネジメントサポート部)

大学卒業後、道内の建設業に3年間従事。工程管理や新人育成を担当した。

2003年10月、クラーク総研入社。営業面では、札幌市内・小樽・江別及び東京の中小～上場大手企業まで幅広く展開している。営業を通して企業の実態を把握し、コンサルティングに活用している。コンサルティングに・人材育成面では、セミナー・研修の講師を中心に、経営サポートに関しては組織活性化に向けて取り組んでいる。



2012年  
5月期

# 接客対応トレーニングセミナー

■ スケジュール 2012年5月23日(水) 9時受付開始

■ 会場

No.	時間	所要	内容
1	09:00~09:30	30	受付
2	09:30~09:40	10	オリエンテーション
3	09:40~10:20	40	ティーチング~最高のマナー~
4	10:20~10:50	30	おもてなしトレーニング
5	10:50~11:00	10	休憩
6	11:00~12:00	60	おもてなしトレーニングつづき
7	12:00~13:00	60	昼食休憩
8	13:00~14:10	70	CM分析
9	14:10~14:50	40	CM分析の発表
10	14:50~15:00	10	休憩
11	15:00~16:30	90	ロールプレイング
12	16:30~17:20	40	おもてなしグマ (シックス・シグマ クラーク接客Ver.)
13	17:20~17:30	20	まとめ

イーケン  
ekenセンター 2F セミナールーム  
(クラーク総研本社内)



札幌市中央区南13条西7丁目1-28

- 地下鉄南北線中島公園駅より徒歩10分
- 幌平橋駅より徒歩7分
- 市電 行啓通駅より徒歩2分
- 駐車場は、周辺の有料パーキングをご利用ください。

※スケジュールは、変更となる可能性がございます

## ■ お申し込みについて

下記申込み欄に必要事項をご記入の上、FAXでお送り下さい。後日、受講券・案内と請求書をお送りいたします。

※定員の30名になり次第、募集は締め切らせていただきます。

※お申し込み期限後の取消は返金いたしませんので、代理受講をお願いいたします。

※セミナーの録音・撮影・講義中の携帯電話やパソコンの使用はご遠慮ください。

※会場内は禁煙ですが、会場の外に喫煙スペースがございます。

※下記にご記入いただいた個人を特定できる内容については、お申込みいただいたセミナーの運営および、それに必要なご連絡および資料等の送付のみに利用させていただきます。

## ■ お申し込み・お問合せ先

(株)クラーク総研 セミナー運営事務局 (近藤)

TEL.011-518-1121 FAX.011-518-1188 E-mail: eken@clarke.co.jp

必要事項をご記入の上、切りとらずFAXでお送り下さい

<2012年5月期 接客対応トレーニングセミナー OMOTENASHI DESIGNER TRAINING COURSE>

ふりがな ※正式名称をご記入下さい 会社名	業種	ふりがな 担当者名 (部署/役職)
会社 所在地	〒 TEL. FAX.	住所 E-mail:
ふりがな 受講者名	(部署/役職)年齢	ふりがな 受講者名
ふりがな 受講者名	(部署/役職)年齢	ふりがな 受講者名
ふりがな 受講者名	(部署/役職)年齢	ふりがな 受講者名

**FAX 011-518-1188**