

～気配り・心配りで感動を引き出す～ (福井県地域課題対応型小規模事業者経営支援事業)

“おもてなし力” 強化セミナー

業界別ピンポイントアドバイスあり!

販売・飲食・観光・宿泊・バス・タクシー業界の方 必見です!

当地域(敦賀市)では、本年9月に「福井しあわせ元気国体・大会」の開催、来年11月には、大型クルーズ船「ダイヤモンド・プリンセス」の4回目の寄港、そして、5年後の「北陸新幹線の敦賀駅開業」等により、今後多くのお客様に接する機会が増えることとなります。そこで、相手の心に好印象を残す接客マナーや訪日外国人への接し方等の習得を目指すために、昨年度、大変ご好評頂いた「おもてなしセミナー」(初級～上級編)を更に充実した内容で開催しますので、ご参加をお待ちしています!

▶▶ **内容** ■時間帯: 14時00分～17時00分(各日とも)

コース	開催日	テーマ	内容
初級～中級編	7/24(火)	「明るく・楽しく・元気よく! おもてなしの心得と接客応対術」	詳細は、裏面をご確認下さい。
上級編 定員20名(先着順) 全4日間受講できる方	7/24(火)	「ワンランク上のおもてなし接客応対術」 ※全4日間受講できる方に限ります。但し昨年、「初級～中級編」を受講された方(おもてなしエキスパートの方)は2回目(7/25)からの受講が可能となります。	
	7/25(水)		
	7/31(火)		
8/1(水)			

SNS等の普及により、評判が瞬く間に広がってしまう時代において、「おもてなし」は必要不可欠です!

▶▶ **受講料: 無料**

▶▶ **会場: あいあいプラザ ふれあいホール(7/24)
敦賀商工会館 6階ホール(7/25, 7/31, 8/1)**

▶▶ **主幹講師: 古川 智子氏(一社)日本おもてなし推進協議会 理事長**

お問合せ
お申込み

敦賀商工会議所 中小企業相談所

TEL 22-2611 FAX 24-1311

E-mail tcci_soudan@tsuruga.or.jp 担当: 川端・佐本

敦賀商工会議所 中小企業相談所 行

FAX: 24-1311

「おもてなし力」強化セミナー 受講申込書

事業者名	TEL / FAX	/
------	-----------	---

受講者名	受講日(「初級～中級編」・「上級編」) ※希望する講座に☑を入れてください。また、今回初めての方は☑を入れてください。
	<input type="checkbox"/> 初級～中級編(7月24日のみ) <input type="checkbox"/> 今回初めての受講 <input type="checkbox"/> 上級編(7月24日、25日、31日、8月1日の4回) ※定員20名【先着順】
	<input type="checkbox"/> 初級～中級編(7月24日のみ) <input type="checkbox"/> 今回初めての受講 <input type="checkbox"/> 上級編(7月24日、25日、31日、8月1日の4回) ※定員20名【先着順】

※ご記入いただいた情報は、受講者の把握や事前連絡に使用します。

講座各回の詳細および、講師等については、裏面をご覧ください

「おもてなし力」強化セミナー」講座内容 及び 講師ご紹介

※講義の内容詳細は、テーマの範囲内で一部変更することがあります。

初級～中級編【7月24日（火）】の内容について

テーマ：「明るく・楽しく・元気よく！おもてなしの心得と接客応対術」

- ①「おもてなし」とは？サービス、ホスピタリティとの違い
- ②「おもてなし」を行うための前提、モラル・エチケット・マナーの確認
- ③「おもてなし」を行うための3つの心得について
- ④訪日外国人観光客への接し方の心得について
- ⑤「おもてなし」をやり続けるために必要な7つのこと
- ⑥お客様が期待する「おもてなし」業界別ピンポイントアドバイス



「昨年、開催時の様子」

【タクシー・バス】【お店(物販)】【お店(飲食)】【旅館・ホテル】【観光施設】【企業・オフィス】

上級編【7月24日（火）・25日（水）・31日（火）・8月1日（水）】の内容について

テーマ：「自分ブランドを磨く！ワンランク上のおもてなし接客応対術」

【1日目(7月24日)】⇒ 上記の「初級～中級編」と同一内容

【2日目(7月25日)】

- ・「おもてなしスペシャリスト」とは
- ・芸人も学ぶ好感度コミュニケーションと感受性(気付く力)
- ・「真のおもてなしにスキルは不要」の意味
- ・スランプの乗り越え方(ストレスコントロールとポジティブシンキング)

【3日目(7月31日)】

- ・自分らしくブレイクするために！「自分ブランド」の磨き方、活かし方
- ・真面目なだけでは「あの人にまた会いたい」と強く思われない！
- ・「ユーモア力」を高めよう！ ・「おもてなし」を計画(企画)する

【4日目 最終回(8月1日)】

- ・役割演技法を習得する
- ・「さすが！」と思われる「おもてなしのスキル」とは
- ・決意宣言「私のおもてなし」



「昨年、開催時の様子」

【主幹講師】 古川智子 氏 (一社)日本おもてなし推進協議会 理事長

- 江戸期創業の大手老舗企業における総合職社員として、人材開発・教育研修講師を担当。この時に責任者として、300年に渡り江戸の老舗に受け継がれてきた「江戸しぐさ」をベースとした教育プログラムを構築。組織に「おもてなしの心」を育むための手法を誰にでも分かりやすくノウハウ化する。「おもてなし」セミナーの先駆者であり推進活動の第一人者として、これまでに全国47都道府県の自治体、企業、商工団体、観光協会等で年間300回、延べ1800回を超す講演・セミナーの実績を持つ。「おもてなし研究家」としてNHK・民放各局等マスコミ出演多数。



【副担当講師】 上田弥生 氏 (一社)日本おもてなし推進協議会 副理事長

- 「おもてなしエキスパート」「おもてなしスペシャリスト」育成セミナー内においてナビゲーター役を務める。おもてなしの心の成熟度検定を担当。全国各地で行う「笑顔の作り方」の実習は延べ1800回を超す。

【特別講師】 篠原 勤 氏 (一社)日本おもてなし推進協議会 特別顧問

- 国内でも草分け的な存在の「活性化コンサルティング」の第一人者。「その気」→「やる気」→「本気」という「人のモチベーションの高め方」の手法を駆使したセミナーはあらゆる業界・組織に対応している。



「初級～中級編」を受講し、ペア実習で課題をクリアされた方には、**特許庁登録『おもてなしエキスパート』**認定証を、「上級編」を全四回出席され、最終回に課題を達成した方には、**特許庁登録『おもてなしスペシャリスト』**認定証を授与します。自店・自社のPR・ブランド力の向上にご活用頂けます。