

国内外からのお客様を気持ち良くお迎えするために！

商売繁盛

おもてなし力 向上セミナー



明るく！楽しく！元気よく！しっかりと学べます

「北陸新幹線 敦賀開業」を4年後に控え、期待される首都圏や北関東からの観光客をはじめ、今後、国内外から訪れるお客様への「印象に残る接客対応」が求められています。そこで、来敦されるお客様の満足度向上を図り、商売繁盛と地域活性化を目指して、受講者の方々からご好評いただいております「おもてなし力向上セミナー」(初級～上級編)を今年も開催しますので、是非とも多数のご参加をお待ちしております！

◎以前、「おもてなし力向上セミナー」にご参加された方におかれましても、内容の復習、また前回受講時には無かった今年度版の新しい講義内容の習得として、**再受講のお申込みも大歓迎です！！**

▶▶ 内容 ■時間：14時～17時（各日とも）

コース	開催日	テーマ	内容
初級～中級編 定員60名	6月17日(月)	商売繁盛！明るく！楽しく！元気よく！ 「おもてなしの心とスキルを磨く」 (訪日外国人へのインバウンド対策も行います。)	詳細は、 裏面をご確認 ください
上級編 定員20名(先着順) ★全4日間受講できる方限定	6月17日(月) 6月18日(火) 6月24日(月) 6月25日(火)	自分ブランドを磨く「おもてなし接客術」 ※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 (6月18日(火))からの受講が可能となります。	

▶▶ 受講料 無料

▶▶ 会場 敦賀商工会館 6階ホール

▶▶ 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：佐本・川端

敦賀商工会議所 中小企業相談所 行

FAX：24-1311

「おもてなし力 向上セミナー」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（6月17日のみ）	<input type="checkbox"/> 今回初めての受講
	<input type="checkbox"/> 上級編（6月17日、18日、24日、25日の4回） ※定員20名【先着順】	
	<input type="checkbox"/> 初級～中級編（6月17日のみ）	<input type="checkbox"/> 今回初めての受講
	<input type="checkbox"/> 上級編（6月17日、18日、24日、25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 向上セミナー」講座内容 および 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【6月17日（月）】の内容について

テーマ: **商売繁盛！明るく！楽しく！元気よく！「おもてなしの心とスキルを磨く」**

- ①日本国内、世界各国からお客様をお迎えするために
 - ・「令和元年」新しい時代におけるおもてなしとは
 - ・それぞれの国の文化や特性を理解して、おもてなし力を高める
- ②訪日外国人観光客への接し方と心得(日本との違いを学ぶ)
※国別訪日観光客数トップ5【中国】【韓国】【台湾】【香港】【アメリカ】
- ③「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
- ④「おもてなし」を行うための3つの心得について ⑤「おもてなし」を続けるために必要な7つのこと



上級編【6月17日（月）・18日（火）・24日（月）・25日（火）】の内容について

テーマ: **自分ブランドを磨く「おもてなし接客術」**

【1日目(6月17日)】⇒ **上記の「初級～中級編」と同一内容**

【2日目(6月18日)】

- ・「おもてなしスペシャリスト」とは
- ・「さすが！」と思われる「おもてなしのスキル」とは
- ・カリスマ販売員、カリスマ営業マンも学ぶ好感度コミュニケーション

【3日目(6月24日)】

- ・徹底！おもてなしを続けるために必要な7つのこと
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！
- ・スランプ対策(ストレスコントロール&ポジティブシンキング)

【4日目 最終回(6月25日)】

- ・「おもてなし」を計画(企画)する 販売のプロ、営業のプロの技「役割演技法」を習得する
- ・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

講義の内容が非常に分かりやすく、大変参考になりました。また、セミナーを受講することで日頃の接客への意識も高まり、より良い「おもてなし」を実践することができるようになりました！！

《受講者様のお声》



『敦賀おもてなしスペシャリスト2018』の認定を受けられました、昨年受講者の中川さん

【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第一人者として、全国47都道府県の自治体、企業、商工団体、観光協会等で2000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2000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4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。

