

「100%売上が伸びる、1%のおもてなし習慣」

ワンランク上のCS指導力アップセミナー

「この店で買いたい!」と、お客様が感じる「おもてなし」「ご対応」ができていますか?

- 月間2万円以上買っていただけるお客様のお名前を、スタッフ全員が言えますか?
- スタッフはおなじみのお客様のお顔を覚えていますか?
- 「なにかオススメの本がありますか?」と聴かれて、すぐに年代・性別を考えて、本のタイトルと場所が言えますか?
- 作業している時にも、「後ろに目」を持って仕事をしていますか?
- スタッフの接客はお客様から「感じがいい」と思われていますか?
- スタッフ同士でも、お客様にするような気持ちのいい笑顔でのコミュニケーションをしていますか?



が2つ以下でしたら、あなたのお店は**ロイヤルカスタマー**(優良顧客)を逃しているかもしれません!

●開催要領

- 開 催 日 2014年 8月 21日(木) 14:00~ 17:00 (受付は 13:30 ~)
- 会 場 日版 本社5階会議室 (東京都千代田区神田駿河台4-3)
- セミナー内容
 - ①CS(顧客満足)向上は難しくない! 他店と差をつけ売上が伸びるおもてなし習慣
 - ②スタッフ同士に「溝」ができない指導法
 - ③社内でも「ストレス」を溜めないコミュニケーション術
 - ④誰でもできる「スタッフがイキイキ出す職場作り」
 - ⑤ANAの接客に学ぶ、今日からできる「1%のおもてなし習慣」
- 受 講 対 象 店長、接客リーダーの方
- 受 講 料 日本出版共済会 加盟店様 3,000円 (1名様・税込)
同 未加盟店様 7,000円 (1名様・税込)
- 定 員 25名 最少催行人数15名に満たない場合は、開催を中止・延期させて頂く場合がございます。その際は1週間前までにご連絡させていただきます。
- お申込み締切 2014年 8月 8日(金)

■講師:松澤 萬紀氏

1995年、ANA(全日本空輸)入社、チーフパーサーなどを経験し、数々の接客体験を通して、世界のどこでも通用する「笑顔と思いやりから始まるマナー」の重要性を痛感し、ホスピタリティー・マナー講師の道を歩む。退社後、新入社員から管理職まで、誰でもすぐに実行でき、効果の現れるホスピタリティー・マナー研修を行う。『100%好かれる1%の習慣』(ダイヤモンド社)は8.5万部のベストセラー。



キリトリ

日版 営業推進室
書店経営支援チーム行

ワンランク上のCS指導力アップセミナー 申込書

Fax.03-3233-5120
Mail : ryutsu-gakuin@nippan.co.jp

社名		申込 責任 者	氏名		役職	
住所	〒		電話番号		FAX番号	
			メールアドレス			
店名	受講者	氏名(フリガナ)	書店コード	日本出版共済会		
	役職	()		加盟	・	未加盟
	役職	()		加盟	・	未加盟

※参加申込書が事務局に届きましたら、ご記入頂きましたメールアドレスに、申込受付確認メールをお送りさせていただきます。
◇申込書責任者の欄は、開催当日の遅刻・欠席等の確認、日版主催セミナーのご案内に使用させていただきます。ご記入いただきました事項は、事務局が責任を持って管理いたします。