

貴社・貴団体に  
研修講師を派遣  
いたします。

NOMA講師紹介シリーズ **田中 みどり** 講師

# 接客マナー・クレーム対応・電話対応研修 ケア・コミュニケーション研修 ご案内

モノがあふれる現代において、他社・他団体・他施設との差別化を図る要素として“接客対応”が挙げられます。特に電話対応は、相手の顔が見えない分、声の表情・言葉遣いだけで組織イメージに反映します。

その技術を、元東京ディズニーランドVIPラウンジスタッフ教育者が実話を織り交ぜながらお伝えいたします。東京ディズニーリゾートの高いリピート率はスタッフの良さ、それをどの組織・施設も実践することは可能です。新人のフォローアップ、若年者のレベルアップ、そのほか、リピーターを増やしたい皆様、お客様満足度を向上させたい皆様、お客様への対応で差別化をはかりたい皆様、夢と魔法の国で行われている“おもてなし”術を身に付けてみませんか？

NOMAの研修は…

- 講師の巧みな講義により、接客の大切さをしっかりと認識できます。
- 実習中心のすすめ方により、望ましい態度・接客技術を確実に体得します。
- 共感できる講義姿勢が持続的な意識向上をもたらします。
- 業種、職種に合わせたアレンジプログラムで、研修効果をより一層高めます。

研修プログラムは  
裏面をご覧ください

必要事項を記入の上、FAXにてご返信下さい。 **FAX 011-241-7468** (TELでのお問い合わせ 011-241-7500)

- 研修を検討しているので詳細について聞きたい  
 研修費用について知りたい

- その他の研修を企画しているので詳細について聞きたい

団体名		所属 部署			
お名前		TEL		FAX	
住所				社(職)員 名	

※上記宛名ラベル記載団体名・住所に変更がある場合、お知らせください。

## 講師プロフィール



**田中 みどり** 一般社団法人日本経営協会 講師 コミュニケーションアドバイザー

ニュージーランド・オーストラリアの旅行代理店に5年間勤務。帰国後、東京にて日本産業協会の接客インストラクターライセンスを取得。企画会社にて、東京ディズニーランドVIPラウンジスタッフへの、接客マナー指導・運営管理を担当。その他、三陸博覧会・信州博覧会など、多数の博覧会スタッフへの指導に従事。また、大手企業の社員研修を多数手がけ、接客インストラクターの実績を積み。

1994年に北海道札幌市へ拠点を移し、大手派遣会社の接客講師として勤務。2005年、スマイルドットコムを立ち上げ、企業を対象とした研修の他、医療従事者向けの研修も数多く行い、中でも医療スタッフ向けの「ケアコミュニケーション」研修は、毎年多数の依頼が来ている。各種研修の受講生は、延べ1万人を超える。

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 **日本経営協会** 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル  
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468  
E-mail hkd@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp

※ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①ご照会いただいた事項についてのご連絡 ②その他の研修・公開セミナーについてのご案内 なお、②が不要の場合は□にチェックして下さい。 □不要

## 接遇マナー研修プログラム

ねらい

- 印象の決め手となる接遇対応の重要性を理解すると共に、基本マナーの実際、高齢者・身体障害者対応等、明るい職場づくりのためのマナーについて実習を通して習得する。

定員：要相談

1. 対応マナーの重要性について	・ 対応マナーの重要性について ・ お客様が望む対応とは
2. よいイメージを持たれる人になるには	・ あいさつは人間関係の潤滑油 ・ 対応マナー ・ 心構え、身だしなみ
3. 好感を持たれる話し方と傾聴について	・ 敬語表現の注意点 ・ 否定表現→肯定表現 ・ ブラッシュアップ表現 ・ 傾聴スキル ・ マジックフレーズ ・ 命令表現→依頼表現 ・ 気をつけたい言葉遣い

## クレーム対応研修プログラム

ねらい

- クレームは本来「言うべきことをはっきり主張する」という意味。ご指摘、励まし、期待、お考え全てがクレーム。「自分たちの至らないところを、ご指摘いただき、よりよい仕事ができるご意見をいただいている」と前向きにとらえ、対応技術を習得する。

定員：要相談

1. クレームの背景の理解と心構え	・ クレーム対応力を身につける ・ クレームの分類と性質
2. 対人対応について	・ 対人対応の基本 ・ 言葉遣い—敬語、クッション言葉、表現方法、タブーな表現
3. クレーム対応テクニック	・ 傾聴／限定謝罪／事実確認・説明／対応策提示／解決へ ・ 受け止め方の違い ・ 本質をつかむ質問技術 ・ 信頼獲得術と説明のテクニック

## ケア・コミュニケーション研修プログラム

ねらい

- 「安心で快適、利用しやすい医療関連施設」にする事を念頭に置き、そのために「何をしなければならないか」を学び、考え、気づきを習得する。

定員：要相談

1. 医療・福祉に関わる者として必要な基本姿勢・態度・論理	・ 医療サービスの本質（人間性 + 仕事の能力） ・ ホスピタリティ（心触れ合うコミュニケーション） ・ 現場での瞬間的サービス ・ サービスサイクルの意識
2. 信頼を得るコミュニケーションフォローアップ	・ 第一印象 ・ 自然な声掛け、気持ちをくみ取る「聴く」姿勢 ・ 案内、誘導（わかり易い説明と指示） ・ 快適な医療施設環境への配慮、心遣い
3. クレーム対応	・ クレーム対応の意味 ・ クレーム対応の基本プロセス ・ クレームを防止する接遇

カリキュラムには、様々な場面を想定した、ロールプレイング（職種別、部門別）を盛り込みます。自身を振り返り、業務内容に近い状況を体験することによって、知識・対応スキルアップに繋がります。

各コースとも、講師を貴社（団体）に派遣いたします。  
ご要望に応じて、講演スタイルから7～14時間程度の研修まで、内容のアレンジも可能です。  
ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせ下さい。

一般社団法人日本経営協会（NOMA）とは……昭和24年、通商産業省（現経済産業省）所管の公益法人として設立。  
「経営の活性化」、「情報化の推進」、「人材開発」を中心に全国で事業展開を行っております。

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル  
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468  
E-mail hkd@noma.or.jp URL <http://www.noma.or.jp>