



商品や宣伝が良ければ売れる時代はおわり、商品の差別化は厳しく、ネット販売が拡大するなど小売り販売業は大変な時代です。不況を体験したお客様は商品購入に慎重になり、かつ選別する習慣もつきました。また低価格競争では企業・店も働くスタッフも疲弊するばかりです。その上、顧客に対する「好い対応」は当たり前になりました。それでは、何が必要なのでしょうか？ 今や、「満足から感動へ」つまり「感動」がないと満足しませんし、購入しません。真の顧客満足と接客接遇の基本を身につけ、ロイヤルカスタマーの獲得に向けての感動の接客販売術の創造が不可欠です。

本講座では、「接客」と「販売」の基本意識・基本知識・基本動作の3本柱を身につけていただきます。即実践できる内容ばかりです。接客・販売の仕事以外の方も楽しく学んでいただけます。

### セミナー内容

「商は笑なり、笑は勝なり」

1. 商売繁盛の基本
2. いい店ってどんな店？
3. あなたはお店の顔
4. 「おもてなし」お客様と好い関係作り
5. 喜ばれる・好かれる・売れる  
コミュニケーション
6. 接客販売の基本動作とロールプレイ
7. プロをめざす



### 講師：伊藤智恵子

NPO法人コミュニケーションプロスペリティ理事

ビジネスマナーおよびコミュニケーションの研修会社講師を経て独立。接客応対他ヒューマンスキル講師として様々な企業をはじめ各種団体等で活躍中。また日産自動車株式会社の「顧客満足」の講師となり、国内販売店の指導を長く行う。担当店舗が全国日産系販売店CS上位になるなど確実な実績を残す。常に現場に即した指導法を研究・実践するために、土日を中心にスーパー・デパート・ホテル・飲食店などの接客販売の最前線に立ち続けている。

【著書】「1分間でわかる『ビジネス敬語』必携マスターBOOK」「幼稚園から中学まで、お母さんの学校スピーチ」

日 程：2016年5月21日（土）

10：00～16：00

参加費：一般7000円 会員5000円

（お弁当・お茶つき）

会 場：青山ソホラ 6階 Bルーム  
東京都港区赤坂8-5-32 田中駒ビル  
東京メトロ銀座線・半蔵門線  
青山一丁目駅 A4南口より徒歩3分  
1Fにファミリーマートがあります。



お問い合わせ・お申し込みは、メールでお願いします。

NPO法人コミュニケーションプロスペリティ事務局宛て Email: [comyu@m78.com](mailto:comyu@m78.com) 担当: 高橋みか

右の内容を記載していただきますようお願いします。①お名前 ②参加人数(複数人でご参加の場合) ③連絡先