

マスク着用接客の指導者養成講座

【今や「マスク」は否定できません。着用したまま顧客を巻き込む接客術を伝授】

～研修部門、人事部門、顧客サービス部門、管理職向け～

講師 ^{やまぐち ひろし} 山口博氏 モチベーションファクター(株)代表取締役
人事・人材開発・組織開発コンサルタント

日時 2020年3月11日(水) 午前9時30分～12時30分

空気が乾燥し、風邪やインフルエンザが流行し、花粉が飛散するこの時期、顧客対応をする社員であっても、マスク着用を余儀なくされます。湿度を保ち、罹患を防ぐという防衛目的で着用する人もいれば、休務するほどではないが少し咳が出て、他の人に不快な思いをさせたくないという配慮による人もいます。

一方、管理者からみれば、顧客対応する社員がマスクを着用しては、顧客から表情が見えなかったり、声が伝わらなかったりして、顧客に不快な思いをさせたり、顧客満足度が低下するのではないかと懸念を持つものです。

そこで、本セミナーでは、マスクを着用していても、顧客を巻き込むことができる顧客対応スキルを伝授します。実はマスクを着用して顔の半分以上が隠れていても、顔の他の部分や声、動作の表現スキル、顧客のモチベーションファクター(意欲を高める要素)を見極めて対応するスキルを用いると、相当程度、顧客を巻き込むことができるようになります。

セミナー参加者は、マスクを着用したまま、スキル演習をし、その模様を自撮りして、顧客になったつもりで自撮りビデオを確認して、効果を確認します。参加者は修得した内容を、自社で展開することができます。

講師が20年来にわたり開発し、現在では、トヨタグループ役員・管理職研修、サントリーグループ営業研修などで活用されているこの手法を、是非この機会に修得ください。

持参物：マスク、録画機能付スマホまたは携帯電話

1. 顧客対応時のマスク着用是非の問題点
2. マスクを着用したまま発揮できる表現力
 - ・顔の上部の表情スキル
 - ・声の表現スキル
 - ・動作による表現スキル
3. 顧客モチベーションファクターをふまえた表現力
 - ・自分のモチベーションファクターの見極め
 - ・顧客のモチベーションファクター30秒見極め手法
 - ・顧客のモチベーションファクターをふまえた対応話法
4. 顧客対応時のマスク着用是非に関する合意形成
～質疑応答～

【講師略歴】国内外金融・IT・製造企業で人材開発部長、人事部長歴任後、PwC/KPMG コンサルティング各ディレクターを経て現職。横浜国立大学大学院非常勤講師。日経ビジネスオンライン「エグゼクティブ 10 分間トレーニング」、ダイヤモンドオンライン「トングデモ人事部が会社を壊す」、ハーバービジネスオンライン「分解スキル・反復演習が人生を変える」などを連載。主な著書に『チームを動かすファシリテーションのドリル』(扶桑社)、『クライアントを惹き付けるモチベーションファクター・トレーニング』(金融財政事情研究会)、『99%の人が気づいていないビジネスカアップの基本』(講談社)、『ビジネススキル急上昇日めくりドリル』(扶桑社)。慶應義塾大学法学部卒、サンパウロ大学法学部留学、日本ナレッジマネジメント学会会員。

※ 録音・ビデオ撮影はご遠慮下さい。

主催 金融財務研究会
https://www.kinyu.co.jp

Facebook : <https://www.facebook.com/keichoken>
Twitter : <https://twitter.com/#!/keichoken>
Blog : <https://www.kinyu.co.jp/blog/>



開催日

2020年3月11日(水)
9:30~12:30

会場

茅場町・グリーンヒルビル
金融財務研究会本社 セミナールーム

東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8

TEL 03-5651-2030

地下鉄東西線・日比谷線 茅場町駅

6番出口より徒歩1分

(開場は開演の30分前です。)

1名につき35,100円

(消費税、参考資料を含む)

1社2名以上同時に参加お申込みいた

だいた場合、お2人目から1名につき30,000円。追加申込みの場合はその旨ご記入下さい。

参加費

申込先

金融財務研究会 ホームページ <https://www.kinyu.co.jp/>

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-10-8 グリーンヒルビル

TEL 03-5651-2030 FAX 03-5695-8005

申込方法

ファックス又は郵便にて参加申込書をお送り下さい。上記ホームページの申込欄からもお申込いただけます。折り返し、受講証と請求書を郵送致します。参加費は下記の普通預金口座に開催日前日までにお振込み下さい。(但し経理の都合等で間に合わない場合は、ご連絡いただければお待ちいたします。)参加費の払戻しは致しませんので申し込まれた方がご都合の悪い時は代理の方がご出席下さい。又当日ご参加になれなかった場合、当社および経営調査研究会主催の他のセミナーに無料でご出席いただけます。(但し新しいセミナーの参加費との差額が2,000円以上の時は差額をお支払いいただきます。また、振替は1年以内にお問い合わせいたします。)ご記入いただきました個人情報は、当社および関係会社の受講者名簿の整備や今後開催されるセミナーのご案内等に使用します。

振込口座

普通預金 口座名 (株)金融財務研究会

三菱 UFJ 銀行 本店	1642356	三井住友銀行 本店営業部	7397637
三菱UFJ信託銀行 本店	2818151	みずほ銀行 東京営業部	1427715
三井住友信託銀行 本店営業部	2993982	りそな銀行 東京営業部	1693669

切らずにこのままお送り下さい

FAX 03-5695-8005

マスク着用接客の指導者養成講座

3 / 1 1

参加申込書

2020年 月 日

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい

ご連絡・講師へのご質問等ご記入下さい	会社名	TEL FAX	
	所在地	E-Mail 〒	
	参加者ご氏名	部課名	
	〃	〃	
	〃	〃	
	〃	〃	
書類送付先 (同上の場合記入不要)	ご担当者 TEL	部課名 FAX	

*セミナーコード 0451 (Mgt-k200451)

お申込の翌日には「受講証・請求書」を発送しておりますが、お手元に届かない場合は、弊社までご連絡下さい。