

動画分析による 接客サービス 品質向上セミナー

受講料
無料

お客様との接客する際「あの人が対応するとうまくいく」「売上に結びつく」と思う事はありませんか？
その理由は生まれ持ったセンスや経験と言われますが、
対応が良いと言われる人にその理由を聞いても答えられる方は少ないようです。
今回のセミナーでは、当たり前になっている言動の幾つかを動画を用いて紹介しながら、
個人の能力にとらわれない、組織全体のサービス品質向上のためのヒントをお伝えします。

●開催日時：平成29年 **5/22**日
午後2時30分～午後4時

- 会場：松本商工会館 601会議室 (松本市中央1-23-1)
- 定員：50名 (定員になり次第締め切りとなります)
- 講師：前中 博子氏
- 申込方法：下記の申込書に必要事項をご記入の上、
ファックス・メールにてお申込み下さい。
(申込書は当所ホームページ(<https://www.mcci.jp>)
からもダウンロードできます。)
- 申込期限：平成29年5月16日(火)



講師紹介

京セラコミュニケーションシステム株式会社
コンサルティング事業本部
新規事業開発部
サービスサイエンス課

前中 博子氏



1998年3月 京セラコミュニケーションシステム株式会社
主に通信機器・NW回線を販売する部署で営業事務の事に従事
2006年4月 京セラグループフィロソフィ論文 社長賞受賞
お客様との実務経験を基にお客様への対応の仕方、考え方を論文にまとめて社内応募総数約3万件の
中から社長賞を受賞
2009年10月 現部署に異動
2010年4月 京都大学 経営管理大学院 サービス価値創造プログラム入学
2012年3月 京都大学 経営管理大学院 サービス価値創造プログラム卒業
現在の仕事の土台となるエスノグラフィを学ぶ
現在、会話分析・行動分析の手法を用い、サービス品質の向上や応対力向上の分析、教育を行っている。その他、ホスピ
タリティやマナーなどCS向上の研修を担当している。2度の育児休暇を経て現在に至る。

申し込み・お問い合わせ

松本商工会議所 中小企業振興部 経営支援グループ
〒990-8503 松本市中央1-23-1 TEL:32-5350 FAX:32-1482

「動画分析による接客サービス品質向上セミナー」申込書

事業所名	業種(営業内容)		
代表者名			
住所			
TEL	FAX		
受講者氏名	受講者氏名		

【個人情報利用目的について】

本申込書で得ました個人情報につきましては、下記の利用目的の範囲内でのみ利用いたします。
①申込者の本人確認 ②アンケート実施等による調査研究 ③関連するセミナー、イベントのご案内送付

松本商工会議所
(経営支援グループ) 行

FAX.0263-32-1482