

# 実演販売士・販促コンサルタントに学ぶ 顧客満足のための「接客姿勢」について

**Office・Boon**  
株式会社オフィス・ブーン

## 【セミナー5】 実演販売士・販促コンサルタントに学ぶ 顧客満足のための「接客姿勢」について

- ▶ サービス業・販売業・接客業・小売業（飲食業を含む）に従事する皆様やのために、業界歴30余年の実演販売士・販促コンサルタントの現場における経験から、「良い接客」のあり方を学べる内容です。
- ▶ 「お客様に対する接客の基本」「お客様とのコミュニケーション」「クレーム対応」という三点に集約し解説します。
- ▶ ・視覚情報がすべて-「メラビアンの法則」とは?-
- ▶ ・お客様に伝わりやすい商品・サービスの「ご案内」のあり方
- ▶ ・なぜお客様がリピートしない？それは「販売員の姿勢」が原因
- ▶ ・情報を適切にお客様にお伝えするための「販売員の心得」とは？
- ▶ ・「事前準備」...これが顧客の心をつかむ！
- ▶ ・「実践型クレーム対応術」として一番大切なのは「傾聴」
- ▶ ・クレーム処理ではない...。クレームから聞き取るチカラを養うことが必要

# セミナー・研修についてのご案内

## ■セミナー・講演 ※WEBセミナー（ウェビナー）対応可能

### ▶ 時間

1時間30分～2時間

※講演内容や受講者の属性、あるいは主催者様のご要望により、途中休憩5分～10分程度入れる場合がございます。

### ▶ 費用

¥70,000(税込 ¥77,000)～ ※配布資料作成・提供の有無やコンテンツの変更（貴社向けにカスタマイズ）などにより追加利用金が発生しますので、別途お見積りさせていただきます。

※公益団体・法人様割引制度がございます。お客様の定める謝金規定内で実施させていただきますのでご相談ください。

## ■研修 ※WEB研修(オンライン研修)対応可能

### ▶ 時間

4時間～8時間

※8時間の場合は昼休憩45分～60分・途中休憩15分含む

### ▶ 費用

※受講者人数による変動はございませんが、机上研修かOJTかの違いや、配布資料作成・提供の有無やコンテンツの変更（貴社向けにカスタマイズ）などにより追加利用金が発生しますので、別途お見積りさせていただきます。

▶ 研修にはすべて受講者の皆様の「ロールプレイング」をコンテンツに含めます。