

ホスピタリティ講座

まちぐるみで・おもてなし

～お客さまからのクレームを信頼にかえる応対マナー～

弟子屈町に訪れる観光のお客様に対して、弟子屈町に来て良かった、そしてまた来てみたい！という印象を持ってもらえるよう、おもてなしの意識を高め、実践力を身につけます。



プログラム

10:00 開会
10:10～12:00 講座
12:00～13:00 休憩
13:00～15:30 講座
15:30 閉会

【講座内容】

- オリエンテーション
マナーの重要性・苦情に対する心構え
- 接客基礎スキル
接客マナーの基本
- 視点を変えたお客様応対
顧客心理の確認・苦情の対応ポイント
応対ロールプレイ

講師

キャプラン株式会社 JALアカデミー本部
インストラクター 土屋 圭子 氏 (つちや けいこ)

3月27日(火)10:00～15:30

川湯観光ホテル「ラピュタ」

参加料/無料 参加定員/50人

参加申込/裏面の申込書で下記まで (FAX可) 申込みいただくか、メールにて「ホスピタリティ講座受講希望」と明記し、申込書の内容を送信してください。お電話での申し込みは受け付けておりません。なお、昼食は用意しておりませんので、各自で用意していただくか、近隣の飲食店等をご利用ください。

申込締切/平成24年3月23日必着

申込先/ (社) 摩周湖観光協会 〒088-3211 弟子屈町中央1丁目5-1 弟子屈町商工会館内
TEL015-482-2200 FAX015-482-1877
E-mail masyu_as@peace.ocn.ne.jp

主催/ てしかがえこまち推進協議会 共催/ (社) 摩周湖観光協会