

平成23年度第3回おもてなし向上研修会開催！

伊勢志摩地域来訪者の顧客満足度向上と、再訪したいと感じさせる受け皿整備を目的に、全4回の「おもてなし向上研修会」を開催します。第3回目は(株)インソースの河野貴久代氏を講師にお招きし、接客の基本やプラスワンポイントになる知識、参加型研修で身につける接客対応技術等を中心にご講演いただきます。ぜひご参加ください。

講 師 河野 貴久代氏(株)インソース)

プロフィール 1990年 エイ・エヌ・エイ・テレマート株式会社に入社。国内線コールセンターに配属。全日空国内線、全日空グループホテルの予約受付・案内、ANAカード顧客の諸手続きに携わる。
1999年 パナホーム株式会社入社。営業設計部にて本社ショールームの受付での来客対応・館内案内、派遣社員の勤怠管理・新人育成に携わる。
2002年 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコに入社。都市銀行大阪コールセンター開設業務に従事する。スーパーバイザーとしてオペレーションの管理、コミュニケーターの指導・育成、新規採用者の銀行業務研修・スキル評価に携わる。契約社員の入社・契約更新・退職の諸手続きを行う。
2006年 株式会社インソース講師に就任。

テ ー マ 顧客満足度向上のための接客研修

内 容 ■接客の基本とプラスワンポイントになる知識
■顧客の事前期待
■多面的に考える顧客満足
■接客対応にかかる個別事例 その他

開催日時 平成24年2月17日(金) 13:30～15:30

開催場所 伊勢市二見生涯学習センター2階研修室2

※参加費無料

申込締切 平成24年2月14日(火)17時

お申込み・お問合せ先:(社)伊勢志摩観光コンベンション機構

TEL:0596-44-0800 FAX:0596-42-2929 E-mail:info@iseshima-kanko.jp

申込書 (上記の締切日までにFAX又はE-mail等でお送りください。)

所属名等	
お名前	
お電話番号	