

## 第26回 接客ベーシックセミナー開講のご案内 ～接客スキルの基本と職場を円滑にするコミュニケーション力を学ぶ～

接客サービスの主カスタッフとして、接客の基本知識・スキル・マインドをマスターし、楽しくサービスができ、コミュニケーションがとれる人材を育成する接客ベーシックセミナーを下記要項で開催いたします。

(対象:入社研修後や1～2年目の従業員の更なるスキルアップ、中途採用者の初期研修等にご活用ください!!)

※講義終了後、個々の接客能力を認定する外食産業サービス士3級の資格認定試験も行います。是非とも、各社から多数のご派遣を下さいますようお願いいたします。



一般社団法人 大阪外食産業協会

開催日時 2022. 5月17日(火) 9:00～16:55 (集合は8:45)

講師

華 多真美氏

合同会社のぞみプランニング  
チーフインストラクター



<講師略歴>

立教大学卒業後、ANA 客室乗務員として国内線3年、国際線5年乗務。その後、海外でDELL 日本法人の大連コールセンタートレーナーを務め、2007年アジアパシフィック地区のトレーニングアワードを受賞。国内では大手通信会社一次代理店でのコールセンタートレーナーとして勤務し、オペレーター採用面接、新人育成担当のほか、接遇研修、コミュニケーション研修を実施。2012年に独立し、現在に至る。

カリキュラム

午前	カリキュラム内容	午後	カリキュラム内容
9:00～ 12:10	<b>1. プロの「外食人」になろう!</b> ・外食産業で働く心構えと目的意識を持つ 等 <b>※外食業界のインバウンド対応一般的知識を知ろう!</b> <b>2. お客様が飲食店に求めるもの</b> ・「顧客心理」を考える ・サービスとホスピタリティ 等 <b>3. 接客スキルの基本</b> ・第一印象で魅了しよう ・丁寧な動作 ・7大接客用語をマスター 等 <b>4. 敬語に自信を持とう!</b> ・接客場面で多用する表現を徹底する 等	13:00～ 16:10  <b>5. 声だけで心をつかむ電話対応</b> ・顔が見えずとも笑顔を連想させる、さわやかな電話対応を習得 等 <b>6. 配慮が必要なお客様への対応を知ろう!</b> ・ご高齢のお客様、車椅子利用のお客様、補助犬同伴のお客様への気遣い 等 <b>7. コミュニケーション力をつけよう!</b> ・職場の人間関係とコミュニケーション ・業務を円滑にする「報連相」のポイント	
		16:25～ 16:55	<b>外食産業サービス士3級認定試験</b>

開催場所

浪速区/ORA大会議室 TEL:06-7668-5575

大阪市浪速区敷津東2丁目2番8号大阪木津地方卸売市場南棟2階  
[交通]・御堂筋線・四つ橋線「大國町」駅から徒歩4分



テキストは、「飲食店の接客リーダー入門」【改訂版】(2020年発行)を使用いたします。

参加費(税込)

ORA 会員 10,000 円 一般 20,000 円 (別途テキスト代 ORA会員1,782円・一般 1,980円)

※テキスト「飲食店の接客リーダー入門」(改訂版)をお持ちでない場合は必要冊数を下記にご記入ください。

※3級認定登録料としてORA会員社:5,000円 一般:10,000円が別途必要となります。

申込方法

参加お申込みは、下記の受講申込書にご記入の上、5月10日(火)までにORA事務局へ【FAX:06-7668-1075】でお申込み下さい。参加企業のご担当者事前に地図等の詳細をご連絡致します。

【お問合わせ先】ORA 事務局 TEL:06-7668-5575

第26回接客ベーシックセミナー(5/17)受講申込書

ORA事務局行【FAX:06-7668-1075】

会社名				TEL			
ご担当者	(役職)	(氏名)		Email			
参加者氏名		ふりがな	年齢	参加者氏名		ふりがな	年齢
1			歳	3			歳
2			歳	飲食店の接客リーダー入門テキスト			冊