

参加無料

オンライン
開催



観光施設従業員向け 「コロナ禍に必要な接客力向上研修」

コロナ禍においては、マスクを着用しながらの接客となったり、お客様との距離を確保する必要があるので、これまでどおりの接客が難しい状況にあります。そのような中でもお客様の満足度を高めるため、「他の施設で行われている感染症対策」や「お客様の満足度を高めるための具体的な接客方法」等について、グループワークや実習を組み合わせた講義を実施します！

内容

他の施設のコロナ対策や、**コロナ禍での接客方法**（マスク、フェイスシールドをつけた中での接客等）を習得することができる、観光施設で接客業務に携わっている方必見の内容です！

日時

令和3年2月9日（火）10：30～14：45

※途中で1時間の昼食休憩があります。

実施方法

オンライン研修（ZOOM）

※可能な限り1人1台パソコンやスマートフォン等のご用意をお願いします。

参加費

無料

定員

25名（1施設3名まで）【**先着順**】

※当日にご参加いただけない方に対して、研修終了後、動画配信も行います。

対象

岐阜県内の観光施設の接客業務に従事している方

※宿泊事業者向けの内容になりますが、

他の業種（観光事業者、土産品事業者等）でも受講可能です。

※後輩を持つような中堅クラスの方が望ましいですが、どの年代でも受講可能です。

申込締切

令和3年1月28日（木）

講師

飯野 智子（いの ともこ）

- ・ 有限会社フェイスアップ 代表取締役
- ・ 日本の宿おもてなし検定運営委員、上級審査委員
- ・ 公立はこだて未来大学 非常勤講師
- ・ 函館市観光アドバイザー



| 実施内容 | 時間 |
|---|-----|
| オリエンテーション（研修の目標、自己紹介、ZOOM使い方など） | 20分 |
| 1. コロナ禍においてもお客様の「満足度」を高めることはできるのか【講義】 (1)コロナ禍においてお客様は何を求めているか (2)接客に満足していただき、自分たちのお客様を作ることの大切さ | 30分 |
| 2. コロナ禍における「接客方法」を学ぶ【グループワーク（※）】 (1)2020年を振り返る（コロナは私たちの仕事をどう変えたか） (2)接客に満足していただき、自分たちのお客さまを作ることの大切さ (3)全国で取り組まれているコロナ対策の事例を学ぶ | 80分 |
| 3. コロナ禍においてもお客様に満足いただくために必要な接客方法とは【実習】 (1)コロナ禍も「続けていること」「変えたこと」 (2)どうすればお客様の満足度を上げることができるか ・笑顔、表情をお客様に伝えるためには ・口頭で長時間お話ができない場合の伝え方（文章表現など） (3)コロナ禍のクレームから考える | 55分 |
| 4.. まとめ コロナ禍において必要な接客方法とは | 10分 |

※グループワークは別紙のアンケートを元に実施します。

参加を希望される場合は、下記の「参加申込書」に加えて、アンケートの提出もお願いします。

（アンケートはお一人様1枚ずつ提出をお願いします。）

参加申込

本書に必要事項を記入いただき、メールまたはFAXにて申込み下さい。

Mail : s-tsuzuku@kankou-gifu.or.jp

FAX : 058-275-1483

申込締切：令和3年1月28日（木）

| | | | | |
|-----|---|---------|------|--|
| 申込日 | | | | |
| 貴社名 | | | | |
| 連絡先 | | | | |
| 参加者 | 1 | お名前 | 勤務年数 | |
| | | メールアドレス | | |
| | 2 | お名前 | 勤務年数 | |
| | | メールアドレス | | |
| | 3 | お名前 | 勤務年数 | |
| | | メールアドレス | | |

※参加申込書にご記入いただきました情報の利用目的は、次のとおりとします。

①セミナーの参加お申込みの受付 ②オンライン視聴用URLの送付 ③お問い合わせ

④その他セミナーを適切かつ円滑に進めるための必要な業務