

接客サービスの主力スタッフとして、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(対象:入社2～3年目)を下記要項で開催いたします。
※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

2017. 5月23日(火) 9:00~16:55 (集合は 8:45)

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



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。

午前	カリキュラム内容	午後	カリキュラム内容
9:00～ 12:10	1. プロの「外食人」になろう！ ・外食産業で働く心構えと目的意識を持つ 等 2. お客様が飲食店に求めるもの ・「顧客心理」を考える ・サービスとホスピタリティ 等 3. 接客スキルの基本 ・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	13:00～ 16:10	4. 敬語に自信を持とう！ ・接客場面で多用する表現を徹底する 等 5. 声だけで心をつかむ電話対応 ・顔が見えずとも笑顔を連想させる、 さわやかな電話応対を習得 等 6. コミュニケーション力をつけよう！ ・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	外食産業サービス士3級認定試験	

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号大阪木津地方御売市場南棟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
「飲食店の接客リーダー入門」

ORA 会員 10,000 円 一般 20,000 円 (別途テキスト代 ORA 会員 1,749 円・一般 1,944 円)

※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。

参加お申込みは、下記の受講申込書にご記入の上、5月16日(火)までにORA事務局へ【FAX：06-7668-1075】でお申込み下さい。受講料は当日ご持参ください。参加企業のご担当者に事前に地図等の詳細をご連絡致します。

【お問い合わせ先】ORA 事務局 TEL:06-7668-5575

接客ベーシックセミナー(5/23)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)			FAX				
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				