

第24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(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)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。是非ともご派遣を下さいますようお願いいたします。

尚、今回、新型コロナウイルスの感染予防対策として、受講生のマスクの着用、入口でのアルコール消毒、定期的な換気、受講生同士の距離間を広く取らせていただく等の対策を取らせていただきます。

万が一、大阪府からの再自粛要請等がありましたら、急遽開催を延期・中止等させていただく場合がありますので、ご了承くださいませようお願い致します。

延期後の日程が決まりました



一般社団法人 大阪外食産業協会

開催日時

2020. 7月14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	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 ※外食業界のインバウンド対応一般的知識を知ろう! 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応対 ・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

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「大国町」駅から徒歩4分



テキスト
「飲食店の接客リーダー入門」
が新しくなりました。
(左が初版、右が改訂版)
初版でもご受講頂けます。

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」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、7月3日(金)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。

【お問合わせ先】ORA 事務局 TEL:06-7668-5575

第24回接客ベーシックセミナー (7/14) 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		
1				歳	3	歳	
2				歳	飲食店の接客リーダー入門テキスト		冊