

ANA、ディズニーのサービスのフロ直伝！ 安心・安全な現場に求められる コミュニケーション術

相手と心を通わせ、理解し合うということは並大抵なことではありません。今回は、ANA時代に100万人以上の接客サービスを行い、VIP専用カウンターのサービスの責任者や教育訓練インストラクターを務めた講師で、ディズニーランドでのサービス経験、ジャパネットたかたや再春館製薬グループでも接客マナー研修を担当した実績豊富な講師をお招きします。是非、安心・安全な現場において必要なコミュニケーション術を身につけましょう。皆様のご参加をお待ちしております

セミナー内容（予定）

- ①「気づき」の感性を磨く
今まで受けた良いサービスと
悪いサービスの理由と要素
- ② 傾聴は「表情」の豊かさから
表情が豊かに見える3つのポイント
笑顔よりも大切な表情とは
- ③「価値観の違い」を視覚化し、
耳の痛いことを上手に伝える
人の心の中にある6つの価値観を知る
- ④「タイプ別コミュニケーション」を
武器とし、相手とわかり合う
タイプ別コミュニケーションチェック
- ⑤「共感力」で人との違いを楽しむ
共感力チェック

講師



あなたの心に火をつける
コミュニケーションの専門家

くわの まい
桑野 麻衣 氏

学習院大学卒業後、ANAに入社。グランドスタッフとして、VIP専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを務め、7年間で100万人以上のお客様にサービスを行う。ANA在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ、その後ジャパネットたかたや再春館製薬所グループでの教育研修担当を経て、2016年に独立。著書『好かれる人の話し方、信頼される言葉づかい』『部下を元気にする、上司の話し方』

【日時】 令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）〇〇：〇〇～〇〇：〇〇

【会場】 〇〇〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇〇〇

【受講料】 無 料（どなたでも気軽にご参加下さい。）

（申込み方法） 下記申込書に必要事項を記入のうえ、FAXして下さい。

問い合わせ・申し込み先 〇〇〇〇〇〇 TEL:000-000-0000 FAX:000-000-0000

「安心・安全な現場に求められるコミュニケーション術」申込書

FAX：000-000-0000

事業所名		所在地	
電話番号		FAX番号	
受講者名		受講者名	

※ 本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、各種情報提供の目的のみに使用いたします。