

# 知らないと損をする！ 基本を学ぼう！ パン屋接客セミナー

接客マナーは**付加価値(価格)**です。本講座では、信頼を得るためのマナーの基本を学び、身につけ、お店で実践し、「**受講者様がお客様に選ばれる!**」ことを目指す **基本コース**です！

- 内容
- 印象アップの要素を知り、見た目の感じよさを体得しよう  
 印象アップ！10の要素 ……笑顔とアイコンタクトと身だしなみ  
 信頼アップ！6つのOKポイント ……挨拶 返事 素直な考え方  
 目標設定
  - 敬語力アップで店の品格をアップしよう！  
 店内での立ち居振舞い トレイの渡し方・袋の渡し方  
 店内でのご案内の仕方 元気な声出しでお店を明るく！ 目標設定
  - 電話に気持ちよくでる！取り次ぐ！  
 電話の出方&取り次ぎ方 来客時の取り次ぎ方 目標設定
  - 信頼される店にするための『3つの自己管理と社会人としての振舞い』  
 ホウレンソウの徹底で、効率のよい仕事をする  
 名刺の基本 名刺の受け取り方・渡し方 名刺の取り次ぎ方  
 \*名刺は貸与されてなくとも、知識を持つておくことは店の価値として需要です  
 目標設定
  - また会いたい！と思われる店員になる！ 総合演習  
 PDCAを回して、仕事の質を向上する  
 4回の総復習と、社会人としての職場でのマナー 目標設定



BML  
 オリジナルテキスト使用

受講特典:実践報告勉強会 公開講座 ご招待!! 13時30分-17時  
 ワクワクパン屋期待塾の受講者様の成功事例から学ぶ勉強会  
 ~ 接客リーダーになり、他のスタッフを巻き込み、リピーターを増やす各社の取り組みとは ~  
 終了後 大懇親会 17時-19時 (スタッフさんの取り組みをお尋ねになるチャンスです)

【全6回コース】 定員:各クラス 14名 最小開講人数:8名 **パン屋さん以外でも受講可能な内容**です  
 日 程: 7月10日、8月7日、9月4日、10月2日、10月23日(各日程とも火曜日)13時-15時30分  
 特典:11月12日(月)ワクワクパン屋期待塾 実践報告勉強会 (上司様と受講者様)  
 実践報告勉強会は13時30分-17時  
 会 場:河原治税理士事務所 セミナールーム  
 受講料: 12万円→河原先生ご紹介価格10万円 →パン屋期待塾同時受講**9万円**(税別価格)

**講師** リピーター創りの専門家・接客戦略コンサルタント 藤村 純子  
 (一社)日本接客リーダー育成協会 代表理事 ビジネスマナー研究所(株)代表取締役

チャイナエアライン・ANA全日空の国際線CAを経て、医療接遇の講師・ANAグループの接遇講師となる。  
 現在は「商品を変えず人を増やさずリピーターを増やす」接客戦略コンサルタントとして独立。  
 2つの会社を運営する。94.4%の脅威のリピート率で、著書は3冊、2018年4冊目を出版。  
 経営者向けメルマガは1300人以上に読まれている。



【お申込・お問合せ】  
 パン屋税理士 河原治税理士事務所  
 TEL 06-6131-5600