

# = ヒューマンスキル・レベルアップセミナー =

サービスの現場において様々な場面で求められる能力がヒューマンスキルであり、コミュニケーション力です。今回は対人接客能力の向上指導では多くの実績を持ち、高い評価を得ている山口ひとみ講師をお迎えし、“お客様からのクレームへの対応”と“部下指導力に欠かせないアサーション”という二つのテーマで実践的セミナーを開催します。ロールプレイングではおなじみの中薮浩二氏、笹井なぎさ氏、お二人の俳優が迫真の演技で臨場感を高めます。

(株)パートナーズコンサルティングが主催する山口講師の二つのセミナーを HRS の法人会員、個人会員の皆さんに特別割引受講料でご案内いたします。また、両方のセミナーに同時にお申込みいただく方には、お得なセット価格をご用意いたしました。是非早めのお申し込みをいただきますようご案内いたします。

<セミナーNo. 954>

## 『クレーム対応力強化セミナー』

開催日：令和元年 10 月 8 日(火)

1. サービストラブル事前察知
  - 1) 接客に意味と重要性
  - 2) CS (顧客満足) とは
  - 3) クレームに対する考え方
2. トラブル事前察知法
  - 1) カスタマーズ・アイ
  - 2) ノンバーバル・コミュニケーション
3. お客様の不满クレームに対する考え方
  - 1) 苦情の実態とその種類
  - 2) 苦情対応の心構えと基本手順
4. ケース別サービス対応 ～事例～
  - 1) 事例紹介
  - 2) グループ実習
  - 3) 全体実習

まとめ・質疑応答

<セミナーNo. 955>

## 『部下指導力強化・アサーションセミナー』

開催日：令和元年 11 月 6 日(水)

1. 部下指導の重要性とリーダーの役割
  - 1) リーダーへの期待
  - 2) フードサービス、宿泊業における育成指導とは
  - 3) 部下指導のポイント
  - 4) 自己のコミュニケーションスタイル分析 (演習)
2. 教育効果を上げるためのコミュニケーション
  - 1) 自己表現スタイルチェック
  - 2) 教育効果を上げるコミュニケーションとは
  - 3) 自己表現演習
    - ①テーマ設定 (グループワーク)
    - ②ロールプレイング
3. 職場での良い人間関係の作り方
4. 部下を育て、自分も成長しよう

まとめ・質疑応答

会場	KFC 国際ファッションセンター セミナールーム 東京都新墨田区横綱 1-6-1 TEL: 03-5610-5801 【交通】JR 両国駅下車 徒歩 6 分 第一ホテル両国同ビル内
時間	10 時 00 分～16 時 00 分 (受付: 9:30～) ※両日共通 (両日も昼食付のセミナーとなります)
受講料	HRS 会員 (法人・個人) 両セミナーとも <b>7,000 円</b> (一般受講料 10,000 円) HRS 会員 (法人・個人) で両セミナーを同時に申し込まれた場合 <b>12,000 円</b> 裏面申込用紙に必要事項ご記入、受講料お振込みの上 HRS 事務局宛 FAX にてお申し込みください FAX 03-5226-6812 (HRS 事務局)
対象	飲食店・ホテル料飲部門の責任者、店長、マネージャー及びその補佐の方々
主催	株式会社パートナーズコンサルティング 〒133-0073 東京都江戸川区鹿骨 1-18-4 TEL 03-3676-2269 Mail: info@p-consul.CO.JP
後援	一般社団法人日本ホテル・レストランサービス技能協会

### <講師紹介> (株)パートナーズコンサルティング 山口 ひとみ

接客対応の最前線で培われたトップレベルの経験と知識、また持ち前の表現力と指導力をもって展開される双方向コミュニケーション型研修スタイルは受講者にも感動を与え、多くの料飲接客サービス現場の方々から高い評価を得ている。

# HRS 提携セミナー ヒューマンスキルレベルアップ®セミナー 受講申込書

## 《参加申し込み方法》

必要事項を記載し、受講料振込明細書を貼付のうえ、HRS 事務局宛に FAX してください。  
各回とも定員になり次第締め切らせていただきます。

◇ 受講料振込先 三菱 UFJ 銀行 飯田橋支店 (普) 0029437  
シヤ) ニホンホテルレストランサービスギノウキョウカイ

※ 受講料お振込の際には、お名前の前に3桁のセミナーコードを入力し、その後にお名前を入力してください。  
セミナーコード 10月8日…「954」 11月6日…「955」 両日同時申込…「956」

※ 振込手数料はご本人様ご負担でお願いします。

フリガナ 氏 名	生年月日			S・H	年	月	日 ( 歳)
勤 務 先	部 署 名			役 職			
ご 住 所	( 自 宅 ・ 会 社 ) マンション名又はビル名までご記入ください 〒						
電 話 番 号	携 帯 電 話						
メー ル ア ド レ ス	@						
会 員 区 分 い ず れ か ○ 印	法 人 会 員 ・ 個 人 会 員 ・ 一 般			HRS 会 員 番 号			
申 込 講 座 い ず れ か ○ 印	10/8 (火) 開催 セミナー No. 954		11/6 (水) 開催 セミナー No. 955		10/8・11/6 両セミナー同時申込 セミナー No. 956		

## <FAX 送付先>

03-5226-6812

●本セミナーに関する問い合わせ窓口  
株式会社 パートナーズコンサルティング  
東京都江戸川区鹿骨 1-18-4 TEL : 090-4728-9272  
mail : info@p-consul.co.jp

## <個人情報の取り扱い>

受講申込書にご記入いただきました個人情報は本セミナーの運営のため  
のみに使用するものであり、他の用途への使用や第三者への開示などを  
するようなことはありません。

メールアドレスは今後当協会より講習会、セミナー、その他各種ご案内の  
情報提供として利用させていただきます。メールにてのご案内不要の方  
につきましては空欄のままお送りください。



## 受講料振込明細書 貼付欄

(振込明細書を貼付できない場合には振込日をご記入ください)