

第1回 Gcom Service Seminar(外食向け)

No.1ホテルに学ぶ感動サービス

限定!!
50名様

～ あなたのサービスでお客様を感動させる方法を教えます ～

記憶に残るサービスを、あなたは受けたことがありますか？

サービスの良いお店は、世の中にたくさん存在します。同じことをやっていたのでは、あなたのお店を選んでいただけません。

「ザ・リッツ・カールトン」に流れる一流のノウハウを詰め込んだ感動のセミナーで、本物のサービスをお教えます。

セミナープログラム

満足を超えた“感動サービス”が ロイヤルカスタマーを創る

- ・「NO」と言わないサービスとは。
- ・お客様を知ることからサービスは始まる。
- ・フレンドリーなサービス、パーソナルサービスとは何か。
- ・感動サービスで神話を創る。

一人一人がレディース&ジェントルマンであれ

- ・お客様作りではなくファン創り。
- ・自分ブランドを創り、ロイヤルカスタマーを育てる。
- ・感性を磨くトレーニングが気づきを生む。

従業員へのホスピタリティ

- ・高い「従業員満足度」がサービスクオリティを高める。
- ・模範社員の表彰で従業員のモチベーションを高める「ファイブスター社員」制度。
- ・部署を超えたサービス(ラテラルサービス)の仕組み(ファーストクラスカード)。

カスタマー・フォーカス・カルチャー (お客様を中心とした企業風土を創る)

- ・社内に共通の価値観を創る「クレド」とは。(自社の哲学、理念の必要性)
- ・カスタマー・フォーカス・カルチャーが他社との差別化を図る。
- ・リーダーの一番大切なマネジメントは何か。

(レジュメ一部抜粋)

講師紹介



林田 正光 氏

熊本県出身。世界的にも有名なザ・リッツ・カールトン大阪の営業統括支配人や京都全日空ホテル・彦根キャッスルホテルの社長兼総支配人などを歴任。現在は株式会社HAYASHIDA—CS総研の代表取締役などを務めるかたわら、CS・ホスピタリティ総合プロデューサーとして、年間300回以上の講演活動を行う。また、企業・病院等のCS経営アドバイザーとして顧問先15社を指導。実践者としての裏づけされた指導は理解しやすいことで好評を得ている。

<著書>

「リッツカールトンで学んだ仕事でいちばん大事なこと」(あさ出版 15万部)
「ホスピタリティの教科書」(あさ出版5万部)他多数。

【日 程】6月10日(火) 13:00～15:00

【場 所】名古屋市北区黒川本通2-46 黒川ビル2F
(株)ジー・コミュニケーション セミナールーム

【定 員】最大50名様まで

【料 金】加盟店様関係者
GCOMグループ社員 6,800円(税込)
一般 8,000円(税込)

お申込みのご案内

所定の申込書に必要事項を明記し、FAXにてお申込みをお願い申し上げます。

申込書が到着次第、受付確認のご連絡をメールまたはFAX致します。
定員になり次第締め切らせて頂きますので予めご了承願います。
キャンセルは1週間前までとさせていただきます。

お問い合わせ

株式会社ジー・コミュニケーション
開発本部/FCサポート部 吉田

TEL:(052)912-0960(直通) / FAX:(052)912-0937

受付時間:月～金10:00～19:00

E-mail:fcsupport@g-com.jp / URL:http://www.g-com.jp

お申込はこちらの番号まで ➔ **FAX:(052) 912-0937**

第1回Gcom Service Seminar「No.1ホテルに学ぶ感動サービス」参加申込書

フリガナ 御社名		フリガナ 御参加者名	
御社連絡先	〒 TEL: E-mail:	FAX:	
FC精算の際の【請求先店舗・校舎】をご指定下さい。(加盟店様のみ)			

ご記載いただいた個人情報については厳重に管理をし、弊社からの情報提供やご案内、セミナーの円滑な運営のために利用させていただきます。