



平成22年度<前期>実務セミナー

顧客対応力を強化する

不動産営業のスキルアップに

全宅連は22年度前期実務セミナーとして、「顧客」対応力を強化するためのセミナーを開催します。営業の基本となる接客マナーや、クレーマーへの対応と解決策、リピーターをつかむための経営戦略について、豊富な実践事例を交えながら解説します。

■プログラム(各会場共通) 12:55 開会

第1部

13:00~14:20 (80分)

ANA元客室乗務員に学ぶ「おもてなし」の接客マナー
—現場で使える「接遇」スキル。実技を交えてコーチング

東京:阿南氏

大阪:信田氏



●講師 ANAラーニングインストラクター

阿南 貴子(あなみ たかこ)氏:1983年ANAに客室乗務員として入社。その後ANAホテルサンフランシスコのフロント・クラーク、東京全日空ホテルビジネスセンター、米系不動産コンサルティング会社外国人ダイレクター付き秘書を経て現職。フリーアナウンサーとしても活躍中。

信田 愛(しのだ あい)氏:1998年ANAに客室乗務員として入社。その後専門学校エアライン科教員を経て現職。ANA在籍中は、高品質なサービスを提供し、お客様から高い評価を得ると共に、社内広報誌担当や多くのメディア出演を行う。

お客様に対して「接遇」の気持ちを持つことでコミュニケーションが円滑になり、人間関係を築くことが容易になります。ANAの客室乗務員を経験し、指導にもあたってきた講師が、「接遇」、「顧客満足」、「第一印象」、「6つのS」をキーワードに、お客様へのおもてなしの心を伝えるためのポイントを、実技を交えてコーチングします。

第2部

14:30~15:50 (80分)

プロが教える!「困ったクレーマー」への対応と解決策
—元刑事の経験と事例に学ぶ、顧客満足から危機管理まで

社会不安を反映して増殖するモンスタークレーマーたち。「誠意を見せる」「ネットに流すぞ」。理不尽で執拗な要求は決して他人事ではありません。警察官から大手流通業に転身し数多くの悪質クレームを解決してきた講師が自身の経験と事例を交えてクレーマーへの対応と解決テクニック、組織としてのリスクマネジメントのノウハウを伝授します。

えんかわ さとる

●講師 援川 聡氏 (株)エンゴシステム代表、大阪府警OB

元刑事の経験を生かして店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけたトラブルバスター“特命担当”。2002年に独立し(株)エンゴシステムを設立。豊富な経験を元に「特殊クレームの見極めと対応方法」の指導、サポートを行い、あらゆる企業・組織の危機、ピンチに対し、頼れるプロフェッショナルとして活躍中。NPO法人地域安全協会副理事長。



第3部

16:00~17:20 (80分)

リピーターをつかむ経営戦略

—地域密着とITスキルを武器に、顧客マネジメントを学ぶ

別々の市場と捉えがちな賃貸と売買の仲介業ですが、上手に融合できればビジネスチャンスは広がります。顧客満足度を意識しながら、原点とも言える地域密着型の経営を、ネットの活用方法と併せてご提案します。

もどおり ありよし

●講師 本島 有良氏 (有)プランサービス代表

三井のリハウス等で新築分譲マンションの販売、仲介業に携わる。その後、FP資格を取得し独立FP会社(有)プランサービスを設立。自身の経験をフルに活用して「消費者の立場に立った不動産取引の実現」を最大テーマとして活動中。学校法人大原学園非常勤講師、各種セミナー講師や雑誌への連載執筆など幅広く活躍中。CFP(国際ファイナンス・NPO法人日本FP協会認定上級資格)、1級FP技能士。



■開催日・会場

①平成22年8月20日(金)

東京・パレスサイドビル東館9階Aルーム
(地下鉄東西線「竹橋駅」直結)
定員150名

②平成22年8月24日(火)

大阪・チサンホテル新大阪2階No.1ルーム
(JR「新大阪駅」徒歩7分)
定員120名

■受講料

3,000円(税込)

■お申込方法

インターネットとファックスの2通り

①全宅連ホームページ

「実務セミナー申込ページ」から申込み

URL <http://www.zentaku.or.jp/>

②裏面の受講申込書でファックス申込み

(社)全国宅地建物取引業協会連合会
(社)全国宅地建物取引業保証協会

全宅連 で 検索