

第7回 フィットネスビジネス 特別セミナー

フィットネスクラブのスタッフがサービスの本質を理解し、
サービスレベルを高めることができます

実践的サービス研修

企画主催 株式会社クラブビジネスジャパン『フィットネスビジネス』編集部

4 時間集中講義

顧客サービス完全マスター

『フィットネスビジネス』編集部がお勧めする
サービス研修のスペシャリスト
高見沢由美子によるサービスセミナー

現場最前線のサービスレベルを引き上げる研修に定評のある高見沢由美子さん。全国の数々のフィットネスクラブのサービス研修を担当して東西奔走している。高見沢氏の研修はフィットネスクラブでの接客対応の基本を短時間で効果的に身につけることができるもの。しかもフロントスタッフのみならず、ジムやスイミングのトレーナーにも役立つ内容になっている。たとえば館内でお客さまとすれ違うときの挨拶の仕方、場所の案内、迷っていたり不安にしているお客さまへの声がけの仕方、電話での対応方法など、ちょっとしたシーンではあるがお客さまに好印象を与えることができる対応を、ロールプレイなども交えて学ぶ。新人スタッフはもちろん中堅社員や接客マナー・教育担当スタッフまで十分役立つ内容となっています。



時間	内容
13 : 00	1. C S時代に私たちが目指すべきサービスとは 2. クラブスタッフに必要な三要素
13 : 50	3. スタンダードスキルトレーニング s アイコンタクトとスマイル s 接客9大用語の活用法 s あいさつとお辞儀の実践 s 言葉づかいチェック
15 : 10	4. サービス感性を磨くプラクティス 「こんな時あなただったらどう対応する？」
15 : 40	5. 実践！シーンに合わせたワンランク上の立居振舞い s 待機姿勢 s 館内での挨拶の仕方 s ご案内 s アプローチ
16 : 15	6. クラブイメージを高める電話対応
16 : 45	7. まとめ「今日の気づきとあなたの強み」
17 : 00	終了

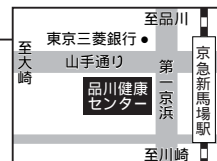
日時 2016 年4月12日（水）

場所 品川保健センター
3F 会議室
品川区北品川3-1
Tel. 03-5782-8507
（京浜急行線新馬場駅下車、
品川寄り改札口より徒歩1分）

対象 フロント・インストラクター・トレーナー
新人～中堅スタッフ・接客マナー / 教育担当者

定員 先着50名様

参加費 14,000 円 本誌未購読者18,000 円
2名以上につき1名様あたり2,000 円の割引あり



活動のコンセプト

企業様のビジョンの実現に向けた最強のスキルをご提供します
企業様のビジョンを尊重し、常に最大限の効果が得られるようにプランニングいたします。そして、お客さまとサービススタッフとの関係の強化に向け、最強のサービススキルのご提供を約束いたします。

相手に対する「思いやり」「優しさ」の感性を磨いていきます

C S (customer satisfaction) を追求していくには、スタッフのホスピタリティーマインドを醸成していくことが不可欠です。研修では、サービス技術の習得は勿論、「相手を思う親切な気持ち」を育てていくことを大切にしています。それによりスタッフのサービス感性を磨き、真のホスピタリティーの実現を目指します。

プロフィール

高見沢由美子（たかみざわ ゆみこ）
1971年1月5日生まれ 産能短期大学卒

■ 職歴

大日本印刷株式会社・日清紡績株式会社・株式会社スポーツクラブトリムを経て現在、接客分析、及び、研修講師としてフリーで活動

■ 研修及び接客分析実績

アイレックススポーツクラブ・フィットネスクラブ・柏洋スイマーズ・スポーツクラブエスタ・K D D I・ユニマットオフィス・スタッフサービス・イオンショッピングセンター・イトーヨーカドー・玉川高島屋ショッピングセンター・日本橋高島屋・横浜高島屋・新宿高島屋・JR名古屋高島屋・京都伊勢丹・京王百貨店・ヒルトンプラザ・柏高島屋ステーションモール・東急ハンズ・サンシャインシティ・軽井沢プリンスショッピングセンター・ソシエワールド・横浜チャル・その他

■ 専門分野

C S・接客サービス・リーダー育成・C Sトレーナー育成・コミュニケーション・マニュアル作成・店舗調査・店舗指導・接客サービス向上に関するコンサルティング

高見沢先生を推薦します！

「基本をしっかりと押さえた高見沢先生の研修は本当に役立ちます。確実に成果が出ます。」
（株式会社ハクヨプロデュースシステム代表取締役佐原盛泰氏）



第7回 フィットネスビジネス 特別セミナーお申し込み書

貴社(クラブ)名			申込ご担当者		
住 所	〒	TEL			
		FAX			
受講者名	1	(役職)	領収書	不要・要 (宛名)	
	2	(役職)	受講料合計		
	3	(役職)			

《お申し込み》株式会社クラブビジネスジャパン
フィットネスビジネス編集部 Tel. 03-5459-2841 e-mail info@fitnessclub.jp

本状ご記入の上、コピーしてFAX ください。
参加費合計額は上記口座にお振込ください。

FAX. 03-3770-8744