

農産物直売所接客マナー研修会 実施要領

- 1 目的 農産物直売所や農家レストランなどにおける販売接客・接遇の実践的な研修を行い、販売対応力の向上を目指す。
- 2 日時 第1回 平成28年7月20日(水) 13:00～17:00
第2回 平成28年7月27日(水) 13:00～17:00
- 3 会場 美浜町生涯学習センター なびあす コミュニティルーム
(美浜町郷市29-3 電話 0770-32-1212)
- 4 内容 農産物直売所等向けの接客接遇とクレームの一次対応に関する2回の連続講座
第1回 接客接遇の基本 (適時休憩)
12:30 ～ 12:55 受付
13:00 開会
13:00 ～ 13:05 開会挨拶
13:05 ～ 14:00 身だしなみの整え方(講義、練習)
14:00 ～ 15:30 接客の基本(講義、練習)
15:30 ～ 16:30 販売方法(講義、練習)
16:30 ～ 17:00 整理・整頓・清掃(講義)
第2回 クレームの一次対応 (適時休憩)
12:30 ～ 13:00 受付
13:00 ～ 14:00 顧客満足時代におけるクレームの考え方(講義)
14:00 ～ 15:30 クレーム対応の流れと正しい謝罪の仕方(講義、練習)
15:30 ～ 16:30 クレーム対応の話す技術(講義、練習)
16:30 ～ 17:00 記録と改善の仕組み(講義)
- 5 講師 株式会社 ブリッジ 代表取締役 橋脇 典子 氏
- 6 対象者 二州管内の農産物直売所や農家レストラン等の運営をしている農林水産事業者、およびその従業員等で、研修の全日程に出席できる方
定員25名程度 (ただし1団体5名程度までとする。)
- 7 参加費 無料
- 8 持ち物 筆記用具
- 9 申込み 所属する団体・店舗ごとに、平成28年7月8日(金)までに、電話・FAX等で申込みしてください。定員に達した場合は、早期に締め切ることがあります。
申込先：福井県嶺南振興局 二州農林部 技術経営支援課
TEL:0770-22-5027 FAX:0770-23-8639
- 10 主催 福井県嶺南振興局 二州農林部 技術経営支援課
- 11 後援 二州農業改良普及推進協議会