

Содержание семинара

Краткая информация о семинаре

Данный семинар рассчитан в основном для новых сотрудников компаний в сфере обслуживания для обучения основам подхода, стиля, манеры и этикета общения сотрудников при обслуживании клиентов и гостей с целью формирования положительного впечатления со стороны клиента в отношении вашего магазина или компании. Сфера услуг - это высококонкурентный сектор бизнеса, где услуги предоставляются людьми, поэтому качество обслуживания зависит исключительно от уровня соблюдения (уровня знаний) этикета и манеры сотрудника.

<i>Дата & Время</i>	<i>Тема</i>	<i>Краткое описание</i>
21 Апреля	Основы работы в сфере услуг	
1.5 часа	<ol style="list-style-type: none">1) Отношение и намерение как поставщика услуг для клиентов2) Пути и методы, благодаря которым вы заслужите доверие руководителя3) Улучшите первое впечатление по опрятности и чистоте	<ol style="list-style-type: none">1)Что ожидается от вас2) Непрерывные усилия по повышению квалификации3) Командная работа и отзывчивость при инцидентах4)Время деньги5)Как следить инструкциям6)Произведение записей позволяет лучше понимать7) Приоритетное управление и ожидающее управления8) Двойная проверка, тройная проверка9)НО-REN-SO
1.5 часа	<ol style="list-style-type: none">4) Улыбка делает бизнес больше5) Практика уважительного стиля общения6) Улучшение удовлетворенности клиента7) Манера раздачи визитных карточек	<ol style="list-style-type: none">1)Всегда соблюдайте порядок и чистоту2)Принцип Мейерабиан3)Важность улыбки4) Как улыбаться5)Практика улыбки6)Искреннее отношение и манера общения7)Влияние качества обслуживания клиентов на бизнес8) Улучшение впечатления клиента

Content of the seminar

Overview of the seminar

This module is basically for the newly employed people in the service industry to educate the

basic manner and attitude with the customers and guests to give the good impression to the shop or to the company. The service industry is highly competitive sector of business and service is provided from people to people, so the quality of service solely depends on the level of education of manner and etiquette of the employees.

This module also can be utilized for the material for the in-house employees training in individual company by company's instructor.

<i>Day & Time</i>	<i>Topic</i>	<i>Brief Description of the content</i>
April 21	Basics as employees in service industry	
1.5 hour	1) Attitude and Intention as provider of service to customers 2) The ways and methods you are able to be trusted by supervisors 3) Improve the first impression by tidiness and cleanliness	1)What is expected to you 2)Continuous efforts to improve your skill 3)Team work and responsiveness to incidence 4)Time is money 5)How to take instructions 6)Taking memo make you understand more 7)Priority management and pending management 8)Double check, triple check 9)HO-REN-SO
1.5 hour	4) Smile makes business bigger 5) Practice of good language with respectfulness 6) Improvement of CS (Customer Satisfaction) 7) Manner of hand out business cards	1)Always keep tidiness and cleanliness 2)The Principle of Mehrabian 3)The importance of smile 4)How to make a smile 5)Smile training 6)Whole hearted good language and attitude 7)The influence of CS to business 8) Improvement of the customer impression in all the encounters.

Profile of lecturer

Mr. Koji Uehigashi worked for Panasonic Corp. for 34 years and he spent most of his life to develop the market place of Panasonic products in the world. He was assigned in USA for 5 years, 2 years in Taiwan and 3 years in the Philippines as top management.

From 2000 to 2015, he was acting as Chief Trainer of Marketing at Panasonic HRD Center. Since 2015, he has been working as an expert of JICA for Business People Development in Cambodia, Mongolia, Vietnam, Myanmar and the Kyrgyz Republic.

Информация о лекторе

Г-н Коджи Уехигаси работал в Panasonic Corp. в течение 34 лет, и большую часть своей жизни он занимался разработкой рынка продуктов Panasonic в мире. Он проработал на руководящих должностях в США - 5 лет, в Тайване – 2 года и 3 года в Филиппинах. С 2000 по 2015 год он занимал должность главного тренера по маркетингу в Panasonic HRD

Center.

С 2015 года он работает экспертом JICA по развитию деловых людей в Камбодже, Монголии, Вьетнаме, Мьянме и Кыргызской Республике.