

接客革命！

聞き逃したら絶対後悔する・・・！！

# すべての企業がサービス業の時代 目からうろこの感動サービス

## 満足のサービスから感動のサービスへ

クレームが絶えなかったホテルを  
わずか8ヶ月で東北・北海道エリア  
で、おもてなしNO. 1に輝かせた秘訣

お客様を逃がさない  
リピートしたくなる  
企業になっているか！

事例が豊富で  
わかりやすく  
インパクトあり！

日時 令和元年 12月5日(木)

15:00 ~ 16:30

場所 プラザイン水沢

受講料 会員・一般 無料

申込 下記申込書に記入のうえ、  
FAXにてお申込みください

### 内容

- ・今やすべての企業がサービス業の時代  
リピートしたくなる企業になっているか
- ・めざすは業界 1 1を勝ち取る為の社員の意識改革
- ・お客様はサービスを買っている  
満足のサービスから感動のサービスへ
- ・固定観念を捨て逆転の発想で商売繁盛
- ・「笑顔」は料理のスパイスと同じ役目
- ・「NOという言葉」の即答はお客様を逃がす
- ・見送り方一つで大差をつける
- ・勝ち組に残るための逆転の発想を他社の例に学ぶ

### 講師プロフィール

すずき ただみ  
鈴木 忠美

鈴木忠美人財育成事務所(盛岡) 代表  
おもてなしの達人(岩手県第一号)



1949年岩手県生まれ。1967年盛岡グランドホテルに入社。料飲課を皮切りにレストラン課長・料飲企画部長・副総支配人を経て1996年総支配人に就任。1998年同取締役。

1996年岩手県初の飲料サービスに対して、岩手県青年卓越技能表彰を受賞し“おもてなしの達人”の称号を頂く(岩手県第一号)。

2003年1月全国宴会場支配人協議会東北支部会長。2005年4月ホテルシティプラザ北上入社。在職中は取締役サービス部支配人。同ホテルを僅か8ヶ月で東北・北海道でホテルサービス 1に輝かせる。株式会社CYKマーケ岩手専務。著書に、2009年12月におもてなしのノウハウを全て明かした『僅か8ヶ月でホテルサービス 1に輝いた秘訣』(鈴木印刷株)



## 公益社団法人胆江法人会女性部会

TEL 0197-24-3141

FAX 0197-24-3148

公益社団法人胆江法人会 行

鈴木忠美さん 講演会 受講申込書

事業所名		TEL	
氏名		氏名	