

# 一般社団法人 全国ペット霊園協会

## 平成27年度 勉強会

平成27年6月16日（火）

京都府京都市にて平成27年度 勉強会が開催されました。



講師：株式会社 グランディメモリー  
代表取締役 木野島光美 先生

演題：ペット霊園の経営・管理の  
ポイント

### 第一部

- ・お客様の・心理と意識の変化について
- ・所作立ち振る舞い実践
- ・正しい姿勢 お辞儀挨拶

### 第二部

- ・印象のよい話し方
- ・滑舌の基礎訓練
- ・ご高齢のお客様への丁寧な対応
- ・電話対応実線
- ・クレーム対応実線とロールプレイ
- ・リーダーの役割について
- ・指導法テクニック



13:00～17:00迄

以上の演題について、講義、質疑応答が行  
われました。

参加者

31社 43名