

実践！接客・ビジネスマナー講座

本講座では、接客マナー・ビジネスマナーの知識・マインド・スキルを、効果が現れやすい実践型研修で習得します。

■接客マナーの知識・スキルの習得

社員に必要な接客マナー知識・スキルの最重要部分のみを短時間に集約し、有効な手段である実践型研修により習得します。

■接客マインド（おもてなしの心）の習得

CS（顧客満足）を得ることのできる人財になるために、接客マインド（おもてなしの心）のポイントを習得します。

日時 平成28年9月13日（火）10:00～17:00

会場 福岡商工会議所 会議室 ※会場地図は受講票と一緒に送ります。

講師 安部 伊津子 氏 福岡総合コンサルティング株式会社
代表取締役

【略歴】ANA 国内線グランドスタッフ接客インストラクターの経験を活かし、現在は企業向け接客講師として活動中。グランドスタッフ在職時には、接客インストラクターへの推薦を受け、全日本空輸(株)空港本部にて接客インストラクター養成課程を修了する。終了後は通常職務に加え、新入社員研修・接客研修などの教育担当を兼任。退職後に一般企業向けの接客講師教育を受け、フリーランスを経て会社設立。「おもてなしの心」を大切に接客マインドを基軸として、企業の経営資源である『ヒト・モノ・カネ・情報』のヒトの部分に重点を置き、CS(顧客満足)・ES(従業員満足)の実現による業績・企業価値の向上と、次世代の人財育成に尽力している。



□■ カリキュラム ■□

イントロダクション

1. 接客マナーの基本心得

- ①接客マナーの重要性
- ②顧客満足(CS)向上のためには

2. 想いが伝わる接客マナー ～実践～

- ①接客マナーとは
- ②第一印象の重要性
- ③みだしなみ
- ④表情・アイコンタクト
- ⑤立居振舞

3. 心にひびくコミュニケーション力

～ロール・プレイング～

- ①好感をもたれる話し方・聴き方
- ②好感を得る会話

4. 美しい言葉づかいと敬語 ～ワーク～

- ①美しい言葉づかい
- ②美しい敬語

5. 信頼を得るビジネスマナー実践

～ロール・プレイング～

- ①来客対応の心得・訪問の心得
- ②名刺交換

6. 電話のマナー実践 ～ロール・プレイング～

- ①電話の受け方・取り次ぎ方
- ②電話のかけ方

7. EメールとFAXのマナー

- ①Eメールのマナー
- ②FAXのマナー

8. 接客者としての目標設定

“もう一度、会いたい・話したいと思われる担当者になるために”

※携帯電話・名刺・名刺入れをお持ちの方はご持参ください。

※都合により講座内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

◆ お 申 込 方 法 ◆

◆定員
35名 ※定員になり次第締め切ります

◆対象者
新入社員・若手社員

◆受講料（税込、資料費・昼食費を含む）
福商会員 15,430円
特商・一般 22,630円

◆お申込み・お問い合わせ先

福岡商工会議所 検定・企業研修グループ
〒812-8505 福岡市博多区博多駅前2-9-28
TEL：092（441）2189
FAX：092（414）6206
<http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>

HPからもお申込みできます

※規定人員に満たない場合は中止することも
ございますので、あらかじめご了承下さい。

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上
FAXにてお申し込み下さい。

平成28年9月5日（月）締切
お申込はお早めをお願いいたします。

お申込受付後、FAXにてお申込受付完了の
ご案内と請求書を発送いたします。

受講料は、開催日一週間前迄に下記のいずれかの
銀行にお振込下さい。（振込手数料はご負担下さい）

福岡銀行 博多駅前支店（普）2330584
西日本シティ銀行博多駅前支店（普）115969
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター

ご入金確認後、開催日一週間前程度に
『受講票（会場案内）』をお送りします。

※開講日一週間前からのキャンセルについては、
受講料はご返却いたしかねますのでご了承下さい。

FAXの場合はそのまま切らずにお送り下さい FAX:092(414)6206

9/13『実践！接客・ビジネスマナー講座』参加申込書

会社名				会員 (No. _____) ・非会員	
所在地	〒 _____			業 種	
TEL				社 員 数 _____ 人	
FAX				資 本 金 _____ 万円	
連絡担当者	氏 名			部 署 ・ 役 職	
	e-mail			請 求 書 要 ・ 不 要	
受講者氏名（フリガナ）	年齢	部署・役職	受講者氏名（フリガナ）	年齢	部署・役職

受講料 _____ 円（ _____ 名分）を _____ 月 _____ 日に 福岡・西日本シティ 銀行に振り込みます。

※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

※この講座を何で知りましたか。

会議所ニュース DM（案内チラシ） 福岡商工会議所ホームページ その他（ _____ ）