

# 実践！ 接遇・ビジネスマナー

## ～ 飲食業編～ 《コンプライアンス指導含む》

- ①お店のブランド意識の心構え、責任、役割、仕事の楽しみ方を前提におき、参加者主体の自律性を養うことをねらいとします。（技術面・メンタル面の2面からアプローチする実践編）
- ②飲食業において必須条件である“接遇の基本”実践を通じて体得します。
- ③接遇マナーの基礎力として定着できるよう各自のプロ意識PDCAサイクルに注目し、職場で活かせることを目的とします。

日時

6月28日 [金] 13:00～17:00

受講料

会員 10,290円

会場

福岡商工会議所 会議室

特商 14,610円

※会場地図は受講票と一緒に送ります。

一般 15,430円

講師 徳永 ミユキ 氏

株式会社ザ・プレゼンツ



慶應義塾大学法学部法律学科卒。(株)帝国ホテル(東京)約16年勤務(社長模範賞受賞)。在籍中は、国際ベストホテルの“一流のおもてなしの心”を教育され、接遇部及び営業企画室(国内海外会員販促企画等)等に従事。後、教育コンサルティング会社等にて企業・大学の人材教育、新規営業開拓、人事採用等様々なプロジェクトを手がけ大きな成果を出す。2006年5月渡米本場USAで企業ブランディング事業に携わる。2007年4月人材教育を通じて“ひとりでも多くの人・企業が夢・憧れ・やりがいをもてる社会創りを目指し、(株)ザ・プレゼンツを設立(コンサルタント歴12年)。企業・法人等のブランディング向上におけるキャリア能力開発事業を柱にCS関連の審査員をはじめ企業、大学等の研修・セミナー・講演会、キャリア能力開発、販促企画プロデュース及び執筆に活躍中。

### 講座内容

1. “食は人を魅了する！”～プロ意識～（講義・グループディスカッション）
2. お客様に喜ばれる最低限のビジネスマナー必須条件（実践中心）
  - ①第1・3印象の重要性
  - ②TPO身だしなみ
  - ③挨拶の仕方
  - ④話の仕方
  - ⑤厨房・サービス担当・お客様との関係
3. 接遇のコツ（実践中心）
  - ①ビジョンをもつ
  - ②営業前の準備
  - ③営業スタート
  - ④お客様対応（席へのご案内→オーダー→サービス→会計→見送り）
  - ⑤営業終了後
  - ⑥報・連・相
  - ⑦アフターサービス
4. 電話対応（受け方実践中心）
5. コンプライアンス（講義）
  - ①SNSモラル
  - ②お客様個人情報取扱いの注意すべきこと（管理と活用）
6. まとめとこれからPDCA（エール）



※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。

### ★研修後の成果

- ☞ 飲食業の魅力とお客様対応に関わる仕事の楽しみ方を体得する（技術面・メンタル面）
- ☞ メンタル面でのストレスコントロール法が習得できる
- ☞ 接遇“力”として定着させる自己課題が明確化される

お問い合わせ 福岡商工会議所 会員サービス部 検定・企業研修グループ  
 TEL : 092-441-2189 FAX : 092-414-6206  
 URL : <http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>



# 福商実務研修講座お申込方法及び参加申込書

①ご希望の講座を申し込む(下記のいずれかの方法でお申込みください) ※定員になり次第締切

当所ホームページの申込フォームを使って  
**WEBにてお申込み**  
(<http://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>)

または

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上  
**FAXにてお申込み**  
(FAX:092-414-6206)

②申込受付確認メールが届く(メールアドレスの記載がない場合はFAXでお送りします。)

\* お申込みされた内容に間違いがないかご確認ください。

③請求書が届く 受講料を下記のいずれかの銀行にお振込み下さい ※振込手数料はご負担ください。

○福岡銀行 博多駅前支店 (普) 2330584  
○西日本シティ銀行 本店営業部 (普) 3253689  
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター

\* 開講日1週間前までにお振込みください。

\* 開講日1週間前からのキャンセルについては、受講料はご返却できかねますのでご了承ください。

④開講日1週間前頃に受講案内がメールで届く

\* メールで届いた受講案内は印刷して当日ご持参ください。

⑤当日受講する

\* 筆記用具・印刷した受講案内メールを忘れずにご持参ください。

FAX : 092-414-6206

講座名	講座No <b>20</b>	講座名 <b>仕事実践！ 接遇・ビジネスマナー ～ 飲食業編～</b>	講座日 <b>6/28</b>
会社名			会員(No) ) ・特商 ・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 - m a i l	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)

\* この講座を何で知りましたか。

会議所ニュース  DM(ダイレクトメール)  福岡商工会議所HP  メールメッセージ  その他( )

※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。

★チラシの郵送が不要な場合は、お手数ですがこちらにチェックをして、ご返信ください ▶▶  郵送を希望しない

