

実践にすぐに役立つ

ビジネスマナー研修

競争が激しい経済情勢の中では、より一層“サービス”の質が求められる時代になっています。適切なサービスは、マナーや対応の大切さをどのように理解しているかに左右されます。お客さまは、対応の仕方ですべての社員を判断し、企業全体のレベルまでも評価します。この研修では、社員がしっかりとした考え方や心構えと正しいマナーを身に付け、「私は会社を代表してお客さまと接している」という認識と、より質の高い「おもてなし」が実践できることを目的として、実習を取り入れながら分かりやすく指導いたします。

日時	平成29年4月5日(水) 9:30～17:00 (受付開始/9:00～)	【コースの内容】 オリエンテーション 1. 社会人としてのスタート ・自己紹介 ・挨拶とお辞儀の仕方 ・身だしなみ、態度の自己チェック 2. 働く人に求められるもの ・学生生活と社会人生活との違い ・指示の受け方と報告の仕方 ・時間管理 ・あなたに期待されるもの ・CSへの取り組み 3. 社会人としての言葉づかい ・敬語の使い方 4. 電話応対 ・電話応対の基本 ・電話の受け方とかけ方 ・伝言の仕方 5. ロールプレイング(体験学習) (1) 接遇の基本応対 受付案内、名刺の受け方、お茶の出し方等 (2) 電話応対 在籍時の対応、不在時の対応、伝言 6. まとめ、質疑応答
場所	神奈川県経営者協会「会議室」 (横浜市中区山下町2 産業貿易センター7F)	
講師	株式会社 孝翠 キャリアコンサルタント 産業カウンセラー 林 日止美 氏 【経歴】客室乗務員として3年間勤務、航空会社VIPルーム、外資系製薬会社の受付に5年間勤務後、人事労務コンサルティング会社に入社。人事総務・会計業務、研修講師、講師養成業務を担当。現在は、大手専門学校、株式会社孝翠にて、ビジネスマナー、キャリアデザイン等の指導、就職活動の指導を行っている。また、多くの企業で新人研修や接遇マナー研修の講師等で登壇中。 【主要実績】大手専門学校講師(接遇・就職指導、内定者研修)、製薬会社インターンシップマナー研修、SI企業、信託銀行(簿記会計研修)、ITシステム会社、電力会社、製造業、その他、新人マナー研修、病院CS向上研修、フォローアップ研修、金融機関CS検定、営業検定試験官、マナー研修、営業研修、都市銀行、地方銀行での臨店は通算300店舗以上。銀行窓口対応研修にて担当支店をコンテストで2年連続入賞(1位、2位)に導く。	
対象	新入社員、若年層社員ほか(男・女)	
参加費	【会員】¥12,500 / 【非会員】¥17,500 (昼食代・消費税込)	
【定員】	◇24名。定員になり次第締め切らせていただきます。	
【申込方法】	◇下記申込書にご記入の上、FAXにてお申し込みください。 ◇参加申込受付後、参加要項等をご送付させていただきます。	
【注意事項】	◇切後のキャンセルはキャンセル料(全額)を申し受けますので、予めご了承ください。	
【お振込先】	横浜銀行本店営業部当座(0003333) / 郵便振替(00210-7-2389)	

(一社)神奈川県経営者協会 〒231-0023 横浜市中区山下町2 産業貿易センター7F
FAX.045-671-7087/TEL.045-671-7060 担当: 深澤 <http://www.kana-keikyo.jp>

FAX. 045-671-7087
×切日: 4月3日(月)

「ビジネスマナー研修」申込書

平成29年 月 日
hp

会社事業所名		いずれか該当に○印			
		会員・非会員			
所在地	TEL	FAX			
〒					
申込担当者所属	申込担当者氏名	申込担当者E-mail			
参加者所属	参加者氏名	ふりがな	勤続年数	年齢	性別

上記の通り _____ 名参加。参加費合計 _____ 円は イ)銀行振込、ロ)郵便振替 いたします。