

マナーがなければ認められない！自分も会社もイメージアップする

マナーの基礎から最高の気配りまで身につきます

基礎から学ぶ！マナー徹底トレーニング

主催／京都商工会議所

【日 時】 平成25年5月24日(金) 9:30～16:30

【会 場】 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル) ※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結

【受講料】 京都商工会議所会員 16,800円 一般 25,200円 (消費税込)

【講 師】  ハートリンク 代表 阿部 紀子氏

銀行・コンサルティング会社で実務経験を積み、昭和62年に独立。現在、企業・自治体などの社員研修・大学・専門学校での講師として活躍する。セミナー業界では『形だけではなく心を教える講師』と評価されている。顧客満足度を高め、売上向上・従業員のコミュニケーション改善に結びつく電話対応・接客サービス、業務改善・問題解決の指導を最も得意とする。

研修効果

- (1) 社会で認められ人間関係を良好にするビジネスマナーを心構えから学ぶ
- (2) 実践トレーニングを通して、言葉遣いや相手の心を掴む会話術を身につける
- (3) 場面に応じた電話対応、接遇のやり方を徹底的にトレーニングする

1. 基本マナーの徹底

- (1) マナーがなければ、あなたは認められない
- (2) 認められる職場マナー
- (3) 認められるお客様へのマナー

2. 美しい言葉遣いを徹底トレーニング

- (1) 尊敬語・謙譲語
- (2) よく利用する言葉遣い
- (3) 信頼される言葉遣い

3. 魅力的な会話術

- (1) 認められる会話のマナー
- (2) 上手な聞き方
- (3) 相手の心を掴む会話術

4. 会社のイメージをアップさせる電話対応のマナー

- (1) あなたのマナーで会社のイメージが決まる
- (2) スムーズな対応の基本的な注意点
- (3) 上手な電話のかけ方・受け方
- (4) さまざまなケースの対応の仕方

5. 感謝の気持ちを伝える来客対応のマナー

- (1) お辞儀と挨拶の仕方

(2) 名刺の渡し方・受け方・扱い方

- (3) ご案内のマナー
- (4) 座席のマナー
- (5) 心をこめたお茶の接待
- (6) 訪問時のマナー

6. Eメールのマナー

- (1) Eメール利用のマナー
- (2) 効果的なEメールの書き方
- (3) マナーの良いお客様へのメールの事例
- (4) 社内メールの事例

7. これだけは知っておきたい食事のマナー

- (1) 上司やお客様と同席した時の基本マナー
- (2) 日本料理のマナー … お箸の使い方、等
- (3) 西洋料理のマナー … スープを頂くとき、ワインをつがれるとき、等

8. ワンランク上のマナーを実践して輝こう！

- (1) 気配り上手になろう
- (2) マナーを活かして、輝くあなたに

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。

TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612

URL:<http://www.kyo.or.jp/jinzai/> e-mail:jinzai@kyo.or.jp

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。

京都銀行 本店営業部(普) No. 5017759 口座名: 京都商工会議所 研修口

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。

※開催日前日(土、日、祝日を含まない)の17時以降に取消しされる場合は受講料の返金をいたしかねますので、代理の方の派遣をお願いします。

H25年5月24日 018『基礎から学ぶ！マナー徹底トレーニング』申込書

会 社 名		業 種		TEL	
所 在 地	〒			FAX	
受 講 料	円 × 名分	振 込 日	月 日 (振込・振込予定)	請求書 (○印)	要・不要
申込責任者		所属(役職)名		e-mail	
受講者名(フリガナ)		所属部課名(役職名)		e-mail	年齢

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に係る各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★