

「なぜするのか？」がわかれば実践できる ワンランク上のビジネスマナー養成トレーニング

あなたのマナーが会社の売上アップにつながっている！

研修目的

- (1) 人間関係を良くするビジネスマナーと気配りを学ぶ
- (2) 実践を通して、言葉遣いや会話術・Eメールのマナーを身につける
- (3) 場面に応じた電話対応、接客対応をトレーニングし、基礎を固める

日時 平成29年 **7月20日(木)**
9:30~16:30

講師 ハートリンク 代表 人材開発コンサルタント
阿部 紀子 氏

会場 京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル)
※京都市営地下鉄丸太町 駅南6番出口直結



銀行、コンサルタント会社勤務にて、秘書業務、営業企画、雑誌・書籍編集を経験後独立。企業などの従業員研修、大学・専門学校の講師、企業内教育マニュアルの制作業務に携わる。セミナーや研修では「形だけではなく心を教える講師」として評価が高く、ファンも多い。顧客の要望に応じてカスタマイズして研修を実施するためリピート率90%以上を誇る。

受講料 京都商工会議所会員 **17,280円**
一般 **25,920円**
※消費税込

1. マナーの重要性の認識

- (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) おもてなし・思いやりの心構え

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) よく使う言葉遣い
- (3) 信頼される言葉遣い

【演習】

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

【演習】

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

【演習】

5. 感謝の気持ちを伝える来客対応のマナー

【演習】

- (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) お客様へ送るマナーの良いメールの事例
- (4) 社内メールの事例

7. 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

【個人ワーク・発表】

※『これだけは知っておきたい食事のマナー』 & 『いざというとき役立つ慶弔のマナー』の付録マニュアルつき

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webサイトからお申込み下さい。
▶ FAX : 075-222-2612 TEL : 075-212-6446
e-mail : jinzai@kyo.or.jp
▶ 京商ビジネススクール で **検索** (URL : http://www.kyo.or.jp/jinzai/)

2 お申込み後、速やか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。

※開催日の5営業日前を過ぎてからの受講取消については受講料の返金をいたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡ください。

H29年7月20日 035 『ワンランク上のビジネスマナー養成トレーニング』 申込書							
会社名	事業内容			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)	所属部署名 (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、京都商工会議所に関す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★