



# マインドを磨き、ワンランク上のマナーを目指す もう一度見直そう！心を表すビジネスマナー講座

あなたの対応で顧客感動を生み出す術を学ぶ

## 研修目的

- (1) 顧客満足度を高めるための心構えやビジネスマナーを強化する
- (2) ビジネスマナーやコミュニケーションにおける自己課題を明確にする
- (3) ケーススタディとトレーニングで臨機応変な対応力を身につける

**日時** 平成30年 **2月22日(木)**  
9:30~16:30

**講師** 株式会社ウィズネス 代表取締役 教育コンサルタント  
**本田 妃世 氏**

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



経営コンサルティング会社で、人材育成部の部長として教育経験を積み独立。現在、組織ビルド&人材高度化コンサルティングを行う(株)ウィズネスの代表として、新人研修、管理職研修、営業研修、接客研修を数多く実施。また商工会議所のセミナーや講演活動を全国で精力的に行っている。特に顧客心理を踏まえた現場で即役立つ実践的な指導に定評がある。

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

- 1. ビジネスマナーの体得度チェックと基礎表現力トレーニング**  
会社はあなたに期待している！  
(1) 好感の持たれる印象づくり  
(2) 相手の心に届く「ア・イ・サ・ツ」  
(3) 信頼感を与える身だしなみ  
(4) 好感の持たれる立居振舞い
- 2. 顧客満足度を高める適切な話し方と聴き方トレーニング**  
(1) ビジネス敬語チェック  
(2) これだけは職場で排除「タブー語」とは？  
(3) ミスコミュニケーションを起こさないための傾聴法を学ぶ  
(4) 相手に負担をかけない論理的な話の伝え方を学ぶ
- 3. ケーススタディで来客・窓口対応時の対応力を磨く**  
【ロールプレイング】  
(1) さすがと言われる出迎え方と案内の仕方のコツ

- (2) さすがと言われるお茶の出し方のコツ
- 4. ケーススタディで電話対応時の対応力を磨く**  
【ロールプレイング】  
(1) ここまでできてほしい電話の名乗り方  
(2) ここまでできてほしい取次ぎの基本  
(3) ここまでできてほしい不在時の対応  
(4) こんな時どうする？現場で戸惑う事例を解決
- 5. ケーススタディでクレーム対応時の対応力を磨く**  
【ロールプレイング】  
(1) 怒るお客様の心理を知ればクレーム対応は怖くない！  
(2) クレームの初期対応からクロージングまで実践的なコツを伝授  
(3) 「不」の解決が顧客感動を生み出す！

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、セミナー1週間前までに下記口座にお振込み下さい。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

※開催日の約1週間前に申込責任者または受講者宛にメールにて受講証をお送りします。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致しかねますので、ご了承下さい。ただし、代理出席は可能です。その際はお早めにご連絡下さい。

### H30年2月22日 084『もう一度見直そう！心を表すビジネスマナー講座』申込書

会社名	事業内容	TEL	
		FAX	
所在地	〒	受講料	円 × 名分
		振込日	月 日
申込責任者	所属(役職)名	請求書(○印) → メールにて送付致します。 e-mail	
		要・不要	
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★