



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31年 **3月12日(火)**
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 3月の本所移転に伴い、調整中

※会場は京都市内を予定。お申込者へは改めてご連絡致します。

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



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。

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) 職場で排除すべき「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
- (4) 相手に負担をかけない論理的な話の伝え方

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

webサイトからお申込み下さい。

▶ で

(URL : <http://www.kyo.or.jp/jinzai/>)

※FAXでお申込みされる場合は、本冊子内の「申込用紙」をご利用ください。

1

ご不明な点等ございましたら下記までお問合せ下さい。

▶ TEL : ①2019年3月1日まで 075-212-6446

②2019年3月5日より 075-341-9762

※2019年3月2日～4日は本所移転作業のため、TEL・FAXはつながりません。ご了承ください。

▶ e-mail : jinzai@kyo.or.jp



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。

お振込は申込会社名もしくは受講者名にてお願い致します。

▶ 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。

京都商工会議所は2019年3月5日に「京都経済センター」へ移転します。

(〒600-8009 京都市下京区四条通室町東入)

次代へ動く。

京都商工会議所、

四条室町に誕生。



京都商工会議所

2019.3.5

移 >>>> 転

京都経済センター7F