



「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) 言葉遣いや会話術・Eメールのマナーを実践的に学ぶ
- (3) 場面に応じた電話対応、接客対応をトレーニングする

日時 2019年7月10日(水)
9:30~16:30

会場 京都経済センター(京都市下京区四条通室町東入)
※阪急「烏丸駅」、地下鉄「四条駅」下車すぐ 26番出口直結

受講料 京都商工会議所会員 18,000円税別
※消費税抜き 一般 27,000円税別

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



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。

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 研修事業課

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。

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 : 075-341-9762

▶ e-mail : jinzai@kyo.or.jp

▶ 所在地 : 〒600-8565 京都市下京区四条通室町東入



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