

サポート機能を最大限に発揮し、やりがいと貢献意識を持って業務に取り組もう！ 気がきく総務・庶務・秘書スタッフのための基礎実務

「企業の顔」としての役割を認識し、必要なマインドと基本スキルを習得

研修目的

- (1) 総務は「企業の土台」という心構えや基礎的な実務を習得する
- (2) 「企業の顔」としてのイメージを上げる応対や気配りを学ぶ
- (3) 仕事を通じて人間力を高め、感謝される仕事を創造する

日時 2019年 8月29日(木)
9:30~16:30

講師 株式会社ソフィアパートナーズ 代表取締役
輝き人財育成コンサルタント
増谷 淳子氏

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



日本航空の客室乗務員として培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、企業の人材教育企画、指導、育成に従事。2006年ソフィアパートナーズ設立。「人間力教育」により「使命感」「気配り」「感謝の心」を育み、組織に貢献できる社員に導くことを使命とする。20年以上の経験、300社を超える企業、自治体、商工会議所、セミナー会社、学校関係の教育実績と実践的で誠実な教育にリピート依頼も多数。

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

1. 「企業の顔」「企業の土台」としての役割 【ディスカッション・演習】

- (1) 総務の位置づけと役割
- (2) 私たちのお客様とは？
- (3) 信頼される総務スタッフに必要なスキル・資質
- (4) コミュニケーション力・人間力を高めて組織の潤滑油となる
- (5) 機密情報の取り扱いとコンプライアンス意識
- (6) 効率よく事務処理をするために必要な業務改善

2. 1年間の業務とスケジュール 【ディスカッション】

- (1) 年間業務、月次業務、日常業務

3. 総務・庶務・秘書の基本知識

- (1) 郵送物管理
- (2) 消耗品管理
- (3) 書類の保存義務
- (4) 印章の種類と押印の仕方

4. 知っておきたいビジネス文書・メール作成の基本 【演習】

- (1) ビジネス文書作成時の心得
- (2) 社内文書と社外文書の書き方のポイント
- (3) ビジネスメールの書き方と気配り

5. 企業イメージを高める気がきく来客対応 【演習】

- (1) お客様との心の距離を縮める第一印象づくり
- (2) お迎えからご案内まで一貫してと気配り対応
- (3) 名刺の扱い方、気配りあるご案内とお茶接待
- (4) 余韻の残るお見送り
- (5) シーン別来客対応ロールプレイング

6. 気配りが感じられる電話応対 【演習】

- (1) 電話の気配りポイント、音声表現チェック
- (2) 気配りのある電話の取り次ぎ方と取り次がれ方
- (3) 気がきく不在時対応のコツ
- (4) 上司の代理で電話をかける

7. 贈答と慶弔の知識とマナー 【演習】

- (1) 贈答の基礎知識(熨斗、水引、表書きの作法)
- (2) 慶事のマナーと返信はがきの書き方
- (3) 弔事のマナーと心得(表書き、弔問の心得と挨拶)

8. 研修の総括 周りから感謝される仕事を目指し、輝いて仕事をする 【グループワーク】

- (1) 明日から実践することを宣言する
- (2) 総まとめと質疑応答

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