



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心構えやビジネスマナーを強化する
- (2) 現場で活かせる来客・電話・苦情対応のワザを磨く
- (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学ぶ

日時 2020年11月19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



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 19,800円税別
一般 29,700円税別

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

- (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 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

京商ビジネススクール申込用紙



FAX でのお申込の場合

セミナー名		開催日	月 日
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		請求書 (〇印)	要 ・ 不要 ※下記 e-mail アドレス宛に送付致します
所属(役職名)		e-mail	
受講者名 (ふりがな)	年齢	所属部署名 (役職名)	e-mail
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		
	歳		

※本紙は、FAX 専用お申込用紙です。複数の研修をお申込される場合は本紙をコピーしてご利用ください。

※①ご記入頂きました個人情報、本事業の管理・運営のため、本所の各種連絡・情報提供に利用させて頂くほか、講師及び講師所属企業に受講者名簿(企業・団体名、部署名、役職名、氏名、事業内容)として提供する場合がございます。

②本所 又は 報道機関等によって撮影された写真が本所広報物や新聞・テレビ等の媒体及び関連ホームページ等で公開されることがありますので予めご了承ください。

③セミナー中の個人による撮影・録音等は固くお断りいたします。

★下記宛に FAX にてお申込ください。



FAX

京都商工会議所 会員部 研修事業課 宛

075-341-9795