



あなたの対応で顧客感動を生み出す術を学ぶ

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

日 時 平成28年 **2月9日(火)**
9:30~16:30

講 師 株式会社ウィズネス 代表取締役
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

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



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。

研修目的



- (1) 相手の満足度を高める応対力に必要な条件やスキルを習得する
- (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確認する
- (3) ケーススタディとトレーニングで仕事に必要なとされる対応力を養う

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 できていますか？

- 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服装、髪型、アクセサリーなど節度ある身だしなみで信頼感を得る
- ④好感の持たれる態度

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・窓口応対時の対応力を磨く 【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応対時の対応力を磨く 【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

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) 怒るお客様を管理するには
- (2) 初期対応からクロージングまで実践的なコツを伝授

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
▶URL: <http://www.kyo.or.jp/jinzai/>

京商ビジネススクール で **検索**

2

お申込み後、速やかに下記口座までお振込み下さい。
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1週間前に受講証をFAX致します。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いたしかねますので、ご了承ください。ただし、代理出席は可能です。その際はあらかじめご連絡ください。

H28年2月9日 087『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			
所 在 地	〒			FAX			
受 講 料	円 ×	名 分	振 込 日	月	日 (振込・振込予定)	請求書 (○印)	要・不要
申込責任者	所属(役職)名			e-mail			
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、京都商工会議所に係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★