

ビジネスマナー講習会



～マナーこそできるビジネスパーソンの第一歩！ 顧客満足を高めるために!!～

ビジネスはお客様あってのものです。お客様に対するマナーの徹底はビジネスの基本となります。たとえどんなに良い商品、良いサービスであっても礼節を欠いた対応をしてはお客様には見向きもされません。

また、ビジネスマナーはお客様に対してのみならず、社内の上司・同僚のためにも非常に重要なものです。良好なコミュニケーションは職場環境を良くするもとであり、ひいては自分自身の仕事の充実にもつながっていくことでしょう。

このようなことからビジネスマナーを大切にする企業は伸びる企業といわれています。企業のワンランクアップを目指して本講習会をご活用下さい。 [新入社員～中堅・幹部社員、事業主・そのご家族、どなたでもご受講いただけます]

- ◇ 開催日 **平成 24 年 4 月 19 日 (木)**
- ◇ 時 間 [受 付] 9:00～
[講習会] 9:30～17:00
《カリキュラムは裏面の通りです》
- ◇ 会 場 甲賀市商工会館 (甲賀市水口町水口 5577-2)
- ◇ 定 員 **30 名** (先着順です。お申込みはお早めに。)
- ◇ 受講料 [会 員] 2,000 円 / 1 人
[非会員] 4,000 円 / 1 人

- ◆ 受講料は、参加申込書とともに下記の商工会本所または支所までお持ち下さい。本所・支所窓口で受講料をお納めいただいた時点で正式なお申込みとなります。



申込書は
裏面です

主 催 甲 賀 市 商 工 会

本 所	水口町水口 5577-2	TEL (0748) 62 - 1676 / FAX (0748) 63 - 1052
土山支所	土山町北土山 1737	TEL (0748) 66 - 0354 / FAX (0748) 66 - 0994
甲賀支所	甲賀町相模 173-1	TEL (0748) 88 - 2370 / FAX (0748) 88 - 5391
甲南支所	甲南町野田 810	TEL (0748) 86 - 2016 / FAX (0748) 86 - 5818
信楽支所	信楽町長野 1142	TEL (0748) 82 - 0873 / FAX (0748) 82 - 3117

《ビジネスマナー講習会 カリキュラム》

平成 24 年 4 月 19 日 (木)

時 間	研 修 内 容
9 : 30 (11 : 00) 	オリエンテーション 社会人としての心構え ・会社（組織）とは ・仕事とは CS（お客様満足度）向上の基本 ・応対マナーの重要性 ・お客様対応 5 つのポイント <hr/> 基本動作～美しい身のこなし～ ・立ち姿・座り姿・歩き方・お辞儀・挨拶 名刺交換 自己紹介～印象に残る人となるために～ お客様を惹きつける話し方
12 : 00	《 休 憩 》 
13 : 00 (14 : 30) (15 : 00)  16 : 45	来客対応～心のこもった対応～ ・案内 ・席次 ・茶菓の出し方 ・お見送りの仕方 コミュニケーションの基本 ・「話す」と「聞く」～傾聴と質問～ ・訓練ゲーム ・敬語と言葉遣い FAX・電子メール・携帯電話のマナー <hr/> 電話対応の基本～会社の顔として魅力アップ～ ・対応の心構え ・受け方、かけ方、取次ぎ方 <hr/> 電話対応想定例～こんな時どうする～ ・コミュニケーションのとり方 ・ケース別対応の Q&A<想定事例> 聞き取れない時・伝言を頼まれた時・クレームの電話 など まとめ・質疑応答

※ カリキュラムは予定です。一部変更する場合があります。

ビジネスマナー講習会 参加申込書

平成 24 年 月 日

会社・事業所名				どちらかに○	
所在地・住所		〒		会員 ・ 非会員	
TEL	()	FAX	()		
受講者数 (複数名可)	人	受講者 氏名			
商工会 使用欄		受付：	本所・支所		※ご記入いただいた情報は、本研修会に係る連絡等にのみに使用いたします