

半日で実務をマスター！

# 即実践！ 接遇マナー研修

お客様からのクレームのうち55%は接客対応に関するものである、と言われています。ビジネスマナーの善し悪しは経営姿勢の表れとして、こちらが気づかぬうちに信頼を損なってしまう恐れさえもあります。知識を持ち、相手を想い、行動に移すことが大切です。知識と実習の両面から正しいマナーを再確認し、会社の体制を整えましょう！



## 講師紹介



清家 善理子 氏  
株式会社ミライフ経営総研  
人材育成インストラクター

社長秘書兼育成人事として、第一線の顧客対応にあたりながら、人材育成業務に従事。多様な実務経験で培ったビジネスマナー研修は実践的でわかりやすく説得力があると好評を博す。

## 講座内容

### ①職場のビジネスマナー

- ・ビジネスマナーとは

### ②身だしなみと挨拶

- ・好感度を上げる身だしなみ 【セルフチェック】
- ・印象付ける表情と挨拶 【ワーク】
- ・美しい基本姿勢とお辞儀 【ロールプレイング】

### ③好感を与える言葉づかい

- ・クッション言葉と間違いやすい敬語
- ・ビジネス対応用語 【ワーク】

### ④心をつかむ電話対応

- ・電話対応のポイント
- ・伝言メモの取り方
- ・電話の受け方、かけ方 【ロールプレイング】

### ⑤心に響く来客対応

- ・受付対応と取り次ぎ、席次、お茶の出し方
- ・名刺交換 【ロールプレイング】

### ⑥接遇対応マニュアル作成の方法

- ・作成の意味、注意点、手順 【ワーク】

## 講座要領

日時：令和4年7月7日（木）

13：00～17：00

場所：尼崎商工会議所 5階 501 会議室

(尼崎市昭和通 3-96)

受講料：会員 5,300 円 / 一般 8,500 円

定員：15 名（先着順）

持ち物：筆記用具、名刺（準備できる方のみ）

お問い合わせ：

尼崎商工会議所 産業部 経営支援グループ 吉野

TEL：06-6411-2254 FAX：06-6413-1156

## 即実践！ 接遇マナー研修

## 参加申込書（7月7日開催）

FAX 送信先：06-6413-1156

会員（ ） / 一般（ ）

尼崎商工会議所 産業部 経営支援グループ 吉野行

事業所名		事業所住所	
受講者①		受講者②	
受講者③		受講者④	
T E L		F A X	
申込担当者		担当者メールアドレス	

※本申込書にご記入頂いた個人情報は、講座運営に関する連絡、各種講座情報提供の目的のみに使用します。

※新型コロナウイルスの感染拡大状況によってはオンライン開催となる場合もあります。