

いますぐ役立つ

# ビジネスマナー研修コース

”実践に即応できる研修内容になっています”

経営環境が厳しい情勢の中では、より一層”サービス”求められる時代です。  
適切なサービスは、マナーや対応の大切さをどのように理解しているかによります。  
お客さまは対応の仕方、社員の質を判断し、企業全体のレベルまでも評価されます。  
この研修は、社員がしっかりとした考え方や心構えと正しいマナーを身に付けて「私は会社を代表してお客さまと接している」という認識をもてることを目的としています。  
少人数体制でベテラン講師が実習を取り入れながら、わかりやすく指導いたします。

【講師】(有) 孝 翠 代表取締役 長塚 孝子 氏

## 【講師紹介】

- 横浜銀行の研修部門でインストラクター担当(社内表彰多数受賞)
- (有)孝翠を立ち上げ独立。金融機関・行政・企業・団体などで指導にあたり、経験を活かした的確な指導が好評
- 資格:生涯学習開発財団認定コーチ、JHMA認定ホスピタリティ・コーディネーターほか

## 募 集 要 項

【開催日】平成23年4月5日(火)

【時間】午前9時30分～午後5時

【会場】神奈川県経営者協会「会議室」

【対象】新入社員・若年層社員(男・女)

【定員】24名(研修効果を考慮して少人数に限定)

【参加費】会員 12,000円(非会員 17,000円)  
※消費税込(受講料・食事代)

【振込先】横浜銀行本店営業部当座(0003333)  
郵便振替(00210-7-2389)

【申込先】(社)神奈川県経営者協会 担当:吉田  
〒231-0023 横浜市中区山下町2  
産業貿易センター7階  
FAX 045-671-7087  
TEL 045-671-7060

## ○ コースの内容 ○

### オリエンテーション

#### 1. 社会人としてのスタート

- ・自己紹介
- ・挨拶とお辞儀の仕方
- ・身だしなみ、態度の自己チェック

#### 2. 働く人に求められるもの

- ・学生生活と社会人生活との違い
- ・指示の受け方と報告の仕方
- ・時間管理
- ・あなたに期待されるもの
- ・CSへの取組み

#### 3. 社会人としての言葉づかい

- ・敬語の使い方

#### 4. 電話対応

- ・電話対応の基本
- ・電話の受け方とかけ方
- ・伝言の仕方

#### 5. ロールプレイング(体験学習)

##### (1) 接遇の基本対応

受付案内、名刺の受け方、お茶の出し方等

##### (2) 電話対応

在籍時の対応、不在時の対応、伝言

#### 6. まとめ、質疑応答

※開催日の一週間前までに参加要項・会場案内図をご送付致します。

FAX 045-671-7087

平成 年 月 日

## 「ビジネスマナー研修コース」申込書

会社名		申込担当者・所属		申込担当者・氏名		
所在地		TEL		FAX		
〒						
参加者	所属	氏名	ふりがな	年齢	性別	勤続年数

上記の通り 名参加。参加費合計 円は イ)銀行振込、ロ)郵便振替 いたします。

社団法人 神奈川県経営者協会・人材活性化委員会