

# 実践にすぐに役立つ **ビジネスマナー研修**

競争が激しい経済情勢の中では、より一層“サービス”の質が求められる時代になっています。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左右されます。お客さまは、対応の仕方ですべての社員を判断し、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、「私は会社を代表してお客さまと接している」という認識と、より質の高い「おもてなし」が実践できることを目的としています。ベテランの講師が、実習を取り入れながら分かりやすく指導いたします。

**日時** 平成26年4月4日(金) 9:30~17:00  
(受付開始/9:00~)

**場所** 神奈川県経営者協会「会議室」  
(横浜市中区山下町2 産業貿易センター7F)

**講師** 株式会社孝翠 代表取締役 長塚 孝子 氏

- 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(著書)
- 「テラーに贈る37のエッセイ」 (近代セールス社)
- 「金融ビジネスナビ 金融機関の仕事編」(金融財政事情研究会)
- 「知っておきたい 職場のルールと対応マナー 200%好感度アップの実践マニュアル」(近代セールス社)
- 「ホスピタリティ・センス おもてなしの心の磨き方」(近代セールス社)

**対象** 新入社員、若年層社員ほか(男・女)

**定員** 24名(研修効果を考慮し少人数に限定)

**参加費** 会員：¥12,500- / 非会員：¥17,500-  
(昼食代・消費税込)

**【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への取り組み
  3. 社会人としての言葉づかい
    - ・敬語の使い方
  4. 電話応対
    - ・電話応対の基本
    - ・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) 接遇の基本応対  
受付案内、名刺の受け方、お茶の出し方等
    - (2) 電話応対  
在籍時の対応、不在時の対応、伝言
  6. まとめ、質疑応答

【申込方法】 ◇下記申込書にご記入の上、FAXにてお申し込みください。  
◇開催日の一週間前までに、参加要項等をご送付させていただきます。  
【振込先】 横浜銀行本店営業部当座(0003333) / 郵便振替(00210-7-2389)

(一社)神奈川県経営者協会 〒231-0023 横浜市中区山下町2 産業貿易センター7F  
FAX.045-671-7087 / TEL.045-671-7060 担当：深澤 <http://www.kana-keikyo.jp>

FAX. 045-671-7087

平成 年 月 日

### 「ビジネスマナー研修」申込書

会社事業所名		いずれか該当に○印			
		会員・非会員			
所在地		TEL		FAX	
〒					
申込担当者所属		申込担当者氏名		申込担当者E-mail	
参加者所属		参加者氏名		ふりがな	勤続年数
				年齢	性別

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。 印