

# 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、対応の仕方ですら社員を判断し、企業全体のレベルまでも評価します。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、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27年4月3日(金) 9:30～17:00  
(受付開始/9:00～)

**【コースの内容】**

**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 主任コンサルタント 関沢 峰代 氏

- ・横浜銀行出身
- ・AFP (日本ファイナンシャルプランナーズ協会)
- ・2級ファイナンシャル・プランニング技能士
- ・宅地建物取引主任者

営業店では融資事務を担当、その後テラーとして相談窓口を担当して頭取表彰を授賞。  
本部ではテラー教育、店頭営業推進指導、研修企画を担当。

現在、株式会社 孝翠の主任コンサルタント。  
金融機関でのCS、テラー養成・セールス、管理職研修のほか、ロールプレイングの審査員、CS臨店調査等を担当するほか、企業でもCS研修、ビジネスマナー研修を実施。

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

**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)

**【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 <input type="checkbox"/> 銀行振込、 <input type="checkbox"/> 郵便振替 いたします。					