

# 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社員の質を判断し、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28年4月6日(水) 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 林 日止美 (はやしひとみ) 氏

【経歴】客室乗務員として3年間勤務、航空会社VIPルーム、外資系製薬会社の受付に5年間勤務後、人事労務コンサルティング会社に入社。人事総務・会計業務、研修講師、講師養成業務を担当。現在は、大手専門学校、株式会社孝翠にて、ビジネスマナー、キャリアデザイン等の指導、就職活動の指導を行っている。また、多くの企業で新人研修や接客マナー研修の講師等で登壇中。

【主要実績】大手専門学校講師(接客・就職指導、内定者研修)、製薬会社インターンシップマナー研修、SI企業、信託銀行(簿記会計研修)、ITシステム会社、電力会社、製造業、その他、新人マナー研修、病院CS向上研修、フォローアップ研修、金融機関CS検定、営業検定試験官、マナー研修、営業研修、都市銀行、地方銀行での臨店は通算300店舗以上。銀行窓口対応研修にて担当支店をコンテストで2年連続入賞(1位、2位)に導く。

- 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. 電話応対
    - ・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) 接客の基本対応  
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 「ビジネスマナー研修」申込書 平成28年 月 日<sub>HP</sub>

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。					