

ビジネスマナー 研修

お客様に接する機会のある全ての
皆様に身につけていただきたい
ビジネスマナー

日程

第1組 2017年9月15日(金)
第2組 2018年2月13日(火)
10:00~17:00
(昼食をご用意いたします)

募集

30名。募集人員に達し次第
締め切らせていただきます。

会場

投資育成ビル研修室
東京都渋谷区渋谷3-29-22

講師

井手 奈津子 講師
NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師 (略歴は裏面参照)

目的

- ・電話応対に必要なマインドと基本スキルを身につけ、お客様満足につながる応対ができるようになっていただきます。
- ・商品に価値をつけるヒューマンスキルを身につけていただきます。

特徴

- ・お客様応対における基礎応対力を習得できるプログラムです。
- ・項目ごとに演習とフィードバックを取り入れ、1つ1つの『知識』を『知恵』に変える『知識体得型』の研修です。

効果

- ・顧客満足、顧客心理への『受講者自身の気づき』を促すことで、自発的・意欲的に仕事に取り組む姿勢が芽生えます。
- ・基本的なビジネスマナーを身につけ、実践することにより顧客満足度の向上を図ることができます。



カリキュラム	内容
1 オリエンテーション	1 研修の目的を理解し積極的に参加する意識を高める。
2 信頼関係を築く為のビジネスマナー	2 お客様から「話を聞こう」という気持ちにさせるには 信頼関係を築くビジネスマナーの五原則 ①あいさつ ②表情 ③身だしなみ ④態度 ⑤言葉遣い
3 ビジネスマナー実践	3 ビジネスマナー実践 ①訪問のマナー ②ビジネス文書・Eメールマナー
4 良い電話応対と悪い電話応対	4 ワーク ディスカッション
5 電話応対マナー	5 第一声・保留・クロージング・電話の受け方・電話のかけかた
6 言葉遣い	6 敬語・好感を与える表現・電話で良く使う言葉遣い ふさわしくない表現・前向きな話し方
7 状況把握のための質問スキル	7 ワーク
8 電話応対実践オリエンテーション	8 ロールプレイング
9 まとめ	9 まとめ

※当日のカリキュラム内容は若干の変更をさせて頂く可能性もございます。ご了承くださいますようお願いいたします。

※また、当日の研修内容の録音・録画はお断りしております。

※申込みが少数の場合や自然災害等が発生した場合、開催を中止させていただく場合がございます。

■担当講師

NPO法人日本サービスマナー協会
マナー講師

大手クレジット会社で、長年人材育成に携わる。
現在は講師として、全国でビジネスマナーをはじめ、
様々なビジネススキル研修を担当。
キャリアカウンセラーとして、大学で就職指導も
実施。参加者の個性とやる気を引き出す研修ス
タイルに定評がある。

井手奈津子 講師

■受講料

・資料代・食事代(昼食代)、消費税(8%)全て込みです。

投資先	9,720円
一般	12,960円

※投資先とは、研修申込日現在で東京中小企業投資育成(株)が出資している企業のことをいいます。

本紙に必要事項をご記入いただき、FAXにて弊社までお送りください。

F A X 03-3499-0819

- ・FAX申込書到着後、受付確認をFAXにて返信致します。
- ・申込受付後、開催日の2週間前までに請求書をお送りさせていただきます。

貴社名： (投資先/一般の別を○で囲んでお示し下さい)		TEL：			
		FAX：			
住所：〒 —					
	ご芳名(よみがな)	部署/お役職		Mail	
申込 責任者					
	よみがな ----- ご芳名	年齢	参加者部署/お役職	組(第1、第2)	備考
参加者	-----				
参加者	-----				
参加者	-----				
参加者	-----				

【お問い合わせ】ビジネスサポート部当：山下 TEL：03-3499-0755 FAX:03-3499-0819 kenshu@sbic.co.jp

※申込書にご記入いただきました個人情報(研修参加者名簿)は研修の運営で使用するほか、関連するアフターサービス、セミナー案内に関する情報のお知らせのため使用致しますが、他の目的では一切使用致しません。