

社員研修のご案内

●接遇・応対研修

＜苦手な「ことばづかい」「電話応対」に自信を与える＞

接遇・応対はマニュアル通りにしても気持ちがこもっていなければ良い印象を相手に与えることはできません。知っているようで意外とできないマナーの基本の確認とともに、心のこもった接客・応対などその場その場に応じた接遇を身につけることを目的におこないます。

*日時 平成24年11月16日(金)
9:20～17:00

*講師 浅田 美恵子 氏
株式会社ビギン桜井 専任講師
交流分析士1級の資格を持ち公共職業訓練(ビギン桜井委託)にてビジネス
マナー及び交流分析によるコミュニケーション講師を務める。

*会場 桜井市まほろばセンター
JR桜井線・近鉄大阪線桜井駅下車 南口すぐ
桜井市桜井1259「エルト桜井」2F (TEL 0744-42-1973)

*受講対象者 先輩社員の方々
自ら正しい接客・応対マナーを学ぶとともに後輩社員や新入社員を正しく
指導できるようにコツをつかむ
新入社員の方
正しい接客・応対マナーの実際を学ぶ

*受講料 会員企業 13,000円 一般企業 16,000円

*定員 25名(お申込はFAXでもお受けいたします)

*締切 平成24年11月9日(金) ※なお、定員になり次第締め切ります。

*研修カリキュラム(内容)

1. ビジネスマナーの重要性と心得
 - ・CSの理解とホスピタリティ
 - ・コミュニケーション
 - ・ビジネスマナーの基本
(身だしなみ・あいさつ・笑顔・言葉遣い・態度)
2. 第一印象アップ(表情・姿勢・態度)
 - ・自己コントロール・笑顔訓練
 - ・態度・動作訓練
 - ・言葉遣い・正しい敬語
3. 来客対応の実習訓練
(ロールプレイング)
 - ・来客の迎え方(姿勢・おじぎ)
 - ・用件の伺い方
 - ・名刺の受け方・取り次ぎ
 - ・案内の仕方・茶菓子の接待
 - ・お見送り
5. 電話対応の実習訓練
(ロールプレイング)
 - ・電話対応の心がまえと電話のエチケット
 - ・受け方、取り次ぎ、不在時対応、伝言メモ
 - ・クレームの考え方と電話対応

