

■■■■ ビジネスマナーの基本を見直したい方、マナーに磨きをかけたい方へ！ ■■■■

# 「ビジネスマナー」見直し・レベルアップトレーニング講座

～「本物のマナー」を身につける！～

感じのよい来客対応や電話対応は、お客様に好感と信頼を与え、会社や自身のイメージを大きく向上させますが、実際にはなかなか実践できていないものです。本講座では、ビジネスの現場を想定したロールプレイングを集中的・徹底的に行い、お客様を「さすが！」と感動させるワンランク上のマナーと対応術を実践・習得いただきます。

指導経験豊富な実力派講師が6時間徹底指導する、マナーの基本を見直したい方、マナーに磨きをかけたい方のための講座です。ぜひ多数ご参加くださいますようお願い申し上げます。

## ・ビジネスマナーの基本

- (1) マナーを構成する要素とは？
- (2) なぜ第一印象が大切なのでしょう？
- (3) 感じの良さはどのように表現する？
- (4) おじぎは角度ばかりではありません！ ★実技演習

## ・言葉遣いは心遣い

- (1) 敬語の定義と必要性について (2) 敬語の展開法
- (3) ワンランク上の接遇用語表現 (4) プラスの表現方法

## ・感じの良い来客対応と会社訪問

- (1) 受付の基本
  - ① アポイントのあるお客様 ② アポイントのないお客様
- (2) 案内
  - ① 手の差し出し方 ② 廊下 ③ 階段 ④ エレベーター ⑤ 応接室
- (3) 接待
  - ① 茶菓の出し方と応用
- (4) 見送り
- (5) 会社訪問
  - ① ショルダーバッグを肩にかけたままのあいさつについて
  - ② 応接室に通されたら
  - ③ 席次と上座の位置の判断方法
  - ④ 名刺の受け渡し など

## ・心を声で伝える電話対応

- (1) ビジネス電話の基本を理解する
- (2) 電話対応の第一印象とは？
- (3) 名乗りでその会社のイメージが決まる！
- (4) 復唱の大切さを理解しましょう！
- (5) かけ方、受け方、取り次ぎ方、伝言メモ
- (6) 苦情客を顧客にする！ ★実技演習

## ・職場の人間関係

- (1) 職場は、自分自身を成長させる場
- (2) 自分の目標に向かって、今なすべきことは？

と き

平成21年 **4月15日(水)** 10時～17時

ところ

**広島商工会議所 3階 306号会議室**  
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

対象

中堅・若手男女社員、マナーの基本を見直したい方  
マナーに磨きをかけたい方 など

参加料

会員(広島商工会議所) 15,000円、一般 30,000円

※テキスト代・消費税を含みます。  
※1社より3名様以上ご参加の場合、参加料を10%引きいたします。  
※講座実施日の10日前より順次ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。

講師

**広島秘書学院 学院長 平野 敏子 氏**

(日本秘書クラブ中四国 代表)

◆プロフィール◆ 専門学校の教務部長などを経て、広島秘書学院学院長に就任。現在、国内唯一となる「秘書検定1級指導機関」のトップとして、優れた人材を多数輩出するとともに、秘書検定の普及に注力している。テレビ「添乗員がすすめる温泉旅館」で老舗温泉旅館を中四国1位に輝かせた指導実績を持つ。秘書サービス接遇教育学会理事、秘書検定準1級面接試験実施運営委員、サービス接遇検定準1級面接試験審査員。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■ ■ ■ ■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当：田中】

〒730-8510 広島市中区基町5-44

(082) 222-6691 FAX (082) 222-6006

E-mail: tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082) 222-6006

広島商工会議所 人材開発チーム 田中 行き

平成21年度広島商工会議所Business School②

## 「『ビジネスマナー』見直し・レベルアップトレーニング講座」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒	-	
	TEL	( ) -	FAX	( ) -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当をO印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
参加料(@ 円) × ( 名 ) = ( ¥ 円 )		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。