

■ あなたの対応が会社イメージを左右する! ■■■■■

# 「来客対応」集中トレーニング講座

来客時の感じのよい丁寧な対応は、お客様に信頼と安心感を与え、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、様々なビジネスシーンを想定した演習を豊富に交えながら、お客様に好印象を与える基本動作・立居振舞いから、お客様を「さすが!」と感動させるワンランク上の来客対応術までを実践習得いただきます。指導経験豊富な実力派講師が指導する「来客対応」のスキルを磨きたい方のための新企画講座です! ぜひ多数ご参加くださいますようお願い申し上げます!

1. あなたの対応が会社イメージを左右する!
2. 受付からお見送りまでの流れを確認しましょう
3. 人間関係をつくる来客対応の心構え
4. 好印象を与える基本動作・立居振舞い【演習】
  - (1) 第一印象の重要性
  - (2) お客様の心をつかむ挨拶・表情・姿勢・身だしなみ
  - (3) 品性を高める立居振舞い(立ち方・座り方・おじぎ)
  - (4) 信頼・好感を持たれる話し方
5. 来客対応のポイント【演習】
  - (1) アポイントがあるお客様が来社された場合
  - (2) アポイントがないお客様が来社された場合
  - (3) アポイントがあるお客様が来社されたが  
上司が不在の場合・お客様を待たせてしまう場合
  - (4) 上司が会議中に  
就任・転任挨拶者が来社された場合
  - (5) お客様が重なった場合
  - (6) 名刺の受け方・扱い方・取り次ぎ方
6. ご案内のポイント【演習】
  - (1) 手の差し出し方           (2) 廊下
  - (3) 階段                       (4) エレベーター
  - (5) 応接室の入退出
    - ① ドアの開閉(内開き、外開き)
    - ② 席次のバリエーション
7. お茶の準備と感じの良いお茶の出し方【演習】
8. 心に残るお見送りのポイント【演習】
9. あとかたづけ
10. まとめ

**と き** 平成22年 **7月7日(水)** 13時30分~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。

**参加料** 会員(広島商工会議所) 5,000円、一般 10,000円  
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

**講 師**  
**(株)ビジネス教育センター**  
代表取締役 **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、現職。現在、国内唯一となる秘書検定1級指導機関「広島秘書学院」のトップとして、優れた人材を多数輩出するとともに、秘書検定の普及に尽力している。テレビ企画「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

ビジネススキル基礎養成講座②

『「来客対応」集中トレーニング講座』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○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。