

■■ ワンランク上のビジネスマナーがあなたを変える！ 会社を変える！ ■■

「ビジネスマナー」見直し・レベルアップ講座

～ ロールプレイングでビジネスの基本を再確認！！ ～

社内はもとより、お客様からの信頼を勝ち得るためには、正しいマナーやコミュニケーションスキルを身につけることが不可欠です。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やグループワークを集中的・徹底的に行い、マナーや応対術の基本を再確認いただきます。

指導経験豊富な実力派講師 加藤智恵美氏が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実践的な内容の講座です。ぜひ多数ご参加ください！

1. ビジネスコミュニケーションの基本要素

【ロールプレイング】

- (1) 自己の振り返り ～入社から現在～
- (2) 本当のCSとは？ (3) ビジネスマナーの基本5原則
- (4) 第一印象を決めるものは？
- (5) 挨拶(基本挨拶用語・気の利いたひと事・お辞儀)
- (6) よい表情の必要条件(笑顔、目線、アゴの角度)
- (7) 身だしなみのポイント(基本・心得・チェックリスト)
- (8) スマートな動作のポイント (9) 空間管理
- (10) 名刺交換・名刺の取扱い
- (11) 紹介の仕方
 - ① 上司を紹介 ② 自分も上司もお客様と初対面の場合
- (12) 言葉づかい
 - ① 敬語の種類と使い方 ② 感じのよい話し方

2. 電話応対

【グループワーク】

- (1) 信頼される電話応対の心構え
- (2) 状況に応じた電話応対
 - ① 受け方・かけ方・取次ぎ方 ② 名指し人不在の場合
 - ③ 慣用表現 ④ クレーム電話 ⑤ 携帯電話のマナー

3. 訪問応対・来客応対

【グループワーク】

- (1) 訪問・来客応対の流れ・ルール・慣用表現
- (2) 見送り・辞去
- (3) 席次のマナー(応接室・会議室・車・飛行機・列車)

4. クレーム対応

【ロールプレイング】

- (1) 基本的な考え方 (2) 基本姿勢 (3) タブー
- (4) 態度(表情、目線、お辞儀)
- (5) 言葉(声、表現、使いたい言葉)

5. 報・連・相(報告・連絡・相談)

6. 文書・電子メール

7. まとめ

と き

平成22年 **4月14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) 10,000円、一般 20,000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

(株)ザ・アール 専属講師 加藤 智恵美 氏

◆プロフィール◆ 大手洋書店(初の女性営業職)、イベント企画会社、研修会社(インストラクター・マネージャー)を経て、(株)ザ・アール専属講師。ビジネスマナーをはじめプレゼンテーション、コーチング、コミュニケーション指導を得意とする(株)ザ・アールの人気実力派講師。研修を通して勤労意欲や自己への気付き、気配り等を受講者に誘発できるようなヒューマンズのある講師を目指し日々指導を行っている。明朗快活でパワフルな表現力を持つ。



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22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。