

# ■ 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交えながら、お客様に好印象を与える基本動作・立ち居振る舞いから、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。「楽しく分かりやすく！」を研修モットーに日々指導を行っている人気講師犬山奈保子氏が指導する「来客対応」のスキルを磨きたい方のための実践講座です。ぜひ多数ご参加ください！

1. 接客・対応の基本
  - (1) 来客対応の心がまえ
  - (2) 第一印象の重要性
  - (3) 基本動作・立ち居振る舞い
2. 接客対応の流れ  
「ようこそ」の気持ちをもって
3. 案内の仕方
  - (1) 対面案内
  - (2) 先導案内
    - ①廊下                      ②階段
    - ③ドアの開閉            ④エレベーター
4. 席次
  - (1) 応接室
  - (2) 上司室
5. お茶
  - (1) お茶の準備
  - (2) お茶をいれる
  - (3) お茶を運ぶ
  - (4) 後片付け
6. 名刺の受け渡し
  - (1) 名刺の出し方
  - (2) 名刺の受け方
  - (3) 同時交換
7. 来客対応総合演習
8. まとめ

**と き** 平成23年 **8月26日(金)** 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)C's PORT (シーズポート)  
**マナー講師 犬山 奈保子 氏**

◆プロフィール◆ 大学卒業後、金融機関役員秘書、食品会社社長室勤務を経て現職。現在、企業や公的機関、カルチャースクール等でビジネスマナー(CS・接遇・電話対応等)の指導・講義を行うほか、安田女子大学非常勤講師(担当科目:ビジネス実務演習)も務める。「楽しく分かりやすく！」を研修モットーとし、熱心な指導には定評がある。ビジネス電話検定実践級(実務技能検定協会優秀賞受賞)、秘書技能検定1級(日本技能検定協会連合会会長賞受賞)。



**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**  
 〒730-8510 広島市中区基町5-44  
 (082) 222-6691 FAX (082) 222-6006

FAX (082) 222-6006  
 広島商工会議所 人材開発チーム 行き

ビジネススキル基礎養成講座③

### 『「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。