

■■■■ できるビジネスパーソンはみんな実践できている！ ■■■■

# 「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ワークを集中的・徹底的に行い、会社や自身のイメージを大きく向上させる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 北川和恵氏が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ますようお願い申し上げます！

- なぜ今ビジネスマナーが必要なのか？
- ビジネスは見た目も評価を受けている！
  - (1) 第一印象の重要性
  - (2) 相手はこんなところまで見ている！
  - (3) 相手の心に響くさわやかな挨拶
  - (4) ファンを創る明確な発声・滑舌訓練 【トレーニング】
  - (5) 表情管理と笑顔の重要性
- できるビジネスパーソンの立ち居振る舞いと身だしなみ
  - (1) 何気ない態度がお客様に与える印象 【ペアワーク】
  - (2) 立ち方、座り方、お辞儀の仕方、歩き方 【トレーニング】
  - (3) 空間管理と物の受け渡し方、扱い方
  - (4) 物の指し示し方と案内の仕方
  - (5) 好感の持たれる身だしなみのポイント 【個人演習】
- 言葉遣いで会社の品格が決まる！
  - (1) 敬語の種類と正しい使い方
  - (2) お客様に安心感を与える話し方、接客話法
  - (3) 敬語の間違い探し 【個人演習】
  - (4) すぐに使える敬語トレーニング 【個人演習】
- 売上を左右する電話応対
  - (1) 電話の向こうに売上が待っている！
  - (2) 電話の受け方・かけ方
  - (3) こんなときどうする？ 【不在対応ロールプレイング】
  - (4) 情報としての伝言を正確に行うために
- チャンスを呼び込む訪問・来客応対マナー
  - (1) 訪問・来客対応の流れ (2) 名刺の扱いと名刺交換
  - (3) 案内の仕方 (4) 完璧なお茶の出し (5) 席次の知識
- 心の時代に必要なコミュニケーションとは？
  - (1) 豊かな人間関係を築く5つの基本
  - (2) 仕事の基本は報告・連絡・相談
  - (3) 指示・命令の受け方、報告の仕方 【個人演習】

**と き** 平成23年 **4月26日(火)** 10時～17時


**と ころ** **広島商工会議所 3階 307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)ビジネスプラスサポート  
**人財育成プロデューサー 北川和恵氏**

◆プロフィール◆ 製薬会社の営業アシスタント職を経て、日立製作所のショールームにてプレゼンテーション業務、アテンド業務、アテンド指導育成業務に就く。その後、人材育成会社の講師職などを経て現職。分かりやすい身近な事例を使った、受講者の目線で語りかける講義で人気を博す。受講者のモチベーションを高め、ポジティブな思考や姿勢、能力を引き出すことで定評がある。満足度・リピーター率ともにトップクラスの講師。



**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。