

# ビジネスマナー研修

## 会社の売上げ・利益に貢献するビジネスマナーとは？ 顧客評価を高めるためのポイントを実践指導

**日時** 平成25年**4月23日(火)**  
午後1時から午後5時まで

**講師** 株式会社ソフィアパートナーズ  
代表取締役 人材育成コンサルタント

**増谷 淳子 氏**

**会場** スペースアルファ三宮  
(三宮センタープラザ東館 6F)



**参加費** 一名様 **15,750 円**(消費税含む)

### 概要 【講師からのメッセージ】

「会社の業績」は応対する社員で決まります。マナーはお客様接点における会社の大切な商品です。社員の心のこもった応対マナーがお客様の「安心・信頼」という評価につながり、結果、会社の売上げ・利益に貢献するのです。さらにマナー向上は、社員が明るく働きやすい職場の風土づくりにも繋がります。本セミナーでは、マナーの重要性を理解し、自信を持って応対・行動できるよう「知っている」から「できる」「相手に伝わる」レベルへ実践的に導きます。電話応対・来客応対では、相手の立場に立った応対スキルを身につけて、会社に貢献できるよう実習やロールプレイングを通じて、心のこもったマナーの習得を図ります。

### プログラム

- 1. ビジネスマナーは会社の業績を左右する**
  - (1) 会社の業績は応対する社員で決まる (2) 伸びている会社はマナーがよい
  - (3) 会社の利益に貢献していますか？ ビジネスマナー診断
- 2. 好感度を高めるビジネスマナーのポイントチェック**
  - (1) 第一印象を決定づける好感度ポイントの実践
  - (2) 笑顔の挨拶、品性を感じさせる動作・振舞い (3) 正しい敬語と印象のよい話し方
- 3. お客様の評価を高める訪問時・来客応対マナーの実践**
  - (1) 訪問前のアポイントの取り方 (2) 訪問先でのマナー ここがポイント
  - (3) 来客応対でお客様の評価を高める
- 4. お客様に信頼され、お客様をファンにする電話応対の実践**
  - (1) 電話応対の基本を再確認しよう (2) 安心感につながる電話の取り次ぎ、取り次がれ方
  - (3) 信頼される不在時の応対 ここがポイント
- 5. 明日から実践することを決める**

### 講師プロフィール

日本航空(株)退職後、コンサルタント会社役員となる。  
客室乗務員として培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、  
企業の人材教育企画、指導、育成を手がける。  
2006年ソフィアパートナーズ設立。  
「人間力教育」により「志事のできる社員」を育てることを目指す(※)。  
教育に関する問題解決のため、「ひと」のマインド&スキルアッププログラム提  
案、カスタマイズされた誠実な教育には定評があり、リピート依頼も多数。  
20年以上の経験、300社を超える企業、自治体、商工会議所、病院、学校関  
係の教育実績を持ち、年間の講演・研修回数は約200回。  
※志事: 志をもって仕事に取り組むことを「志事」と定義している

