

～プラスαの対応を習得する～ 差をつける！ビジネスマナー総点検講座

本講座では、ビジネスマナーの基本を再確認し、「できて当たり前の対応」から周りから喜ばれ、信頼される「気配りやプラスαの対応」を身につけていただきます。また、仕事に対する意識や姿勢を見直すことにより、モチベーションアップも図れます。是非多数ご参加ください。

日時 平成27年 **12月8日(火)** 13:30～17:00

会場 広島商工会議所 2階 202号室
広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

対象 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) 5,140円、一般 10,280円
※テキスト代・消費税を含みます。

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2週間前より順次、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。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。※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。

講師

(株)ソフィアパートナーズ

代表取締役 **増谷 淳子** 氏



◆プロフィール◆

日本航空株式会社退職後、コンサルタント会社の役員となる。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年株式会社ソフィアパートナーズを設立。人間力教育により、「使命感」「気配り」「感謝の心」を育み、組織に貢献することができる社員に導くことを使命とする。20年以上の経験、300社を超える企業などの教育実績を持つ。年間の講演・研修回数は約200回。研修、セミナー、診断、審査、マニュアル作成、コンサルティングまで、トータルな支援を行う人材育成コンサルタント。

1. ビジネスマナーで差をつける！マナーは会社の最初の商品

- (1) 会社の印象はあなたで決まる。お客様は黙って評価をしている
- (2) 出会の印象が肝心
- (3) ノンバーバル(非言語)に意識を向けて、好感度を高める

2. 顧客志向をもてば来客対応はこんなに変わる

～「できて当たり前の対応」と「気配り・プラスαの対応」～

- (1) お客様のお迎えから取り次ぎ
- (2) ご案内時の心遣い
- (3) 応接室への入退室の仕方と席順
- (4) 商談をプラスに導くお茶接待
- (5) 印象に残るお見送り

ロールプレイング

3. お客様から「さすが！」といわれる電話対応はここが違う

～「できて当たり前の対応」と「気配り・プラスαの対応」～

- (1) 会社のイメージは第一声で決まる 音声表現で笑声を実践
- (2) 信頼関係を生み出す電話のかけ方、会ってみたいと思われる電話の受け方
- (3) 電話の取り次ぎ&取り次がれたとき
- (4) 指名された人が不在時の対応
- (5) お客様をファンに変えるクレーム電話の受け方【初期対応の重要性】

ロールプレイング

4. モチベーションが上がる働く意識と取り組む姿勢を身につける

- (1) イキイキ輝いて仕事に取り組もう！仕事にはその人の姿勢が出る
- (2) 自分都合を優先すると、心のこもらないテクニックの対応に終わる
- (3) 好意や真心のこもった対応や行動が伝わるからこそ、感謝される
- (4) 仕事を通じて人間力を磨いて、皆がハッピーになる仕事をしよう

5. あなたが輝けば、会社も輝く

- (1) 相手の喜びを自分の喜びに変えて仕事をしよう
- (2) 明日すぐにすることを決めて実践・継続し、成果を出そう

お問合せ・お申込先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発チーム 沼田
〒730-8510 広島市中区基町5-44
TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX 082-222-6006 差をつける！ビジネスマナー総点検講座 参加申込書

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印)			

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(9回サ)