

接遇応対訓練講座

< 基礎から学ぶビジネスマナー研修 >

★ 研修のねらい

ビジネス活動で必要な対人マナー、応対マナーを講義と実習を交えながら習得します。新人の方には身につけたい必須のビジネスマナーとして、中堅の方にはビジネスマナーの徹底を図り後輩指導につなげる内容としての位置づけです。

★ 対象 : 接客・接遇の機会の多い方、営業担当・OJT担当

★ 定員 : 15名

★ 受講料 : 24,000円(会員外28,000円)
各1回のみは6,000円(会員外7,000円)

★ 講師 : 人材育成トレーナー 笹山千鳥氏

★ 時間 : 13:00～17:00(4H)

カリキュラムの概要

第1回目	平成30年7月4日(水)
<p><対人マナー：人の接し方> マナーとは、接遇とは、サービスとは何かを学び自分自身の印象管理を整えます。</p> <ol style="list-style-type: none">接遇マナーとサービス<ul style="list-style-type: none">心配りの大切さ・心配りの表現ファーストインプレッション<ul style="list-style-type: none">第一印象づくり①身だしなみ・姿勢 ②メッセージを伝える動作③明るい表情・笑顔・視線 ④挨拶・言葉づかい	
第2回目	平成30年7月25日(水)
<p><応対マナー①：ビジネススキルの基本> 電話対応のスキルアップとビジネス文書の基本を習得します。</p> <ol style="list-style-type: none">電話対応の基本<ul style="list-style-type: none">電話対応のポイントと電話の慣用語電話の受け方、取り次ぎ方、掛け方 ・トータル実習ビジネス文書の基本<ul style="list-style-type: none">ビジネス文書の組み立て方・葉書と封書のルール・電子メール・連絡ツールの使い方	
第3回目	平成30年10月3日(水)
<p><応対マナー②：来客や顧客への接し方> 訪問、来客のルール・基本、名刺の受け渡し、お茶の出し方いただき方を身につけます。</p> <ol style="list-style-type: none">訪問の準備名刺の受け渡し案内の仕方、され方席次のルールお茶の出し方、いただき方	
第4回目	平成30年10月24日(水)
<p><応対マナー③：コミュニケーション力アップ> 来客対応の潤滑化を目指し、クレーム対応力と人間関係力を学びます。</p> <ol style="list-style-type: none">クレーム対応<ul style="list-style-type: none">クレーム対応とは ・クレーム対応4つの基本手順ケース別クレーム対応方法人間関係力<ul style="list-style-type: none">自己理解と他者理解	