

# ビジネスマナー研修

- ◆ねらい サービスの良否はお客様が感じ取り、お客様が選択することによって決まります。本研修では、きめ細かなサービスや、お客様にわずらわしさを感じさせず期待に応えるという、応対の心の大切さを理解し、「知っている」「わかっている」から「行動できる」になるため、想定ロールプレイングを通して実践的な訓練により習得します。
- ◆日時 令和5年4月6日(木) 9:00～17:00
- ◆会場 地域職業訓練センター 3F研修室  
(お問合せ:香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854)
- ◆対象者 接客・接客技術を習得したい方
- ◆定員 20名程度
- ◆講師 後藤 ケイ子(オフィス後藤 代表)
- ◆受講料 13,700円(香川県職業能力開発協会会員事業所 11,500円)  
※テキスト代、昼食代、消費税含む
- ◆内容・カリキュラム(※内容は進み具合等により変更になる場合がございます)

## ◎社会人としての心構え

- ☆アイスブレイク
  - ・ボイストレーニング
  - ・明るい声の出し方
- ☆社会人としての心構え(振返り)
- ☆職場内のコミュニケーション
- ☆仕事の流れ
  - ・指示の受け方
  - ・メモの取り方
  - ・報告の仕方

## ◎ビジネスマナーの基本

- ☆基本の5項目のポイント(振返り)
  - ・身だしなみ
  - ・声
  - ・挨拶
  - ・表情
  - ・態度
  - ・言葉遣い
- ☆実践(ロールプレイング)

休憩は区切りの  
よいところで適宜  
お取り致します。

## ◎来客・訪問マナー

- ☆来客応対・訪問マナーの心構え(振返り)
- ☆ペアワーク
  - ・来客応対
  - ・訪問マナー
- ☆クレームがあったときは?
  - ・応対の流れ

## ◎電話応対マナー

- ☆電話応対の心構え(振返り)
  - ・電話は一番の窓口
  - ・相手の見えない電話
  - ・電話応対のタブー
- ☆第一声の重要性
  - ・テープ録音による個人チェック
  - ・電話をかけるポイント
  - ・電話を受けるポイント
  - ・電話を取り次ぐポイント
- ☆早口のお客様のメモの取り方
- ☆勧誘の電話の断り方

## ◎まとめ

- ☆目標

- ◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

## お申込要領

- 申 込 方 法：下記申込欄にご記入の上、FAXまたは郵送でお送りください。
- 申 込 締 切：令和5年3月17日（金）  
※ただし、受付は先着順とし定員に達した場合はこれより前に締め切りますので、事前にお電話で空き状況をご確認ください。
- 受講料のお支払い：お申込受付後、当協会より受講票、請求書等の書類を担当者様宛にお送りいたしますので開講3日前までにお振り込みください。なお、ご請求金額には昼食代（1食につき500円）および消費税を含んでいます。
- キャンセル：開講日の9日前（土日祝含む）からのキャンセルは、受講料を全額ご請求いたします。
- 昼食について：受講者の昼食につきましては、当協会でご用意いたしますので受講者への周知をお願いいたします。
- 準 備 物：筆記用具、名刺、会社の制服またはスーツ等研修にふさわしい服装でお越しください。
- そ の 他：開講日の9日前の時点でお申込みが講座実施の最適運営人数に達しない場合、やむを得ず講座の中止や、日程の調整をお願いする場合があります。
- 研修の進め方：講師及び受講者にはマスクの着用をお願いしております。会場にはアルコール消毒を準備し、他の受講者と一定の距離を設けた座席配置や定期的な換気の実施など、3密を回避した運営及び進行に努めます

申込日      年      月      日

## ビジネスマナー研修 受講申込書

↑ FAX : 087-882-2962 ↑

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領に同意の上、下記のとおり申込みします。

事業所名			会員確認	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 当協会会員	
所在地	〒	電 話				
		F A X				
連絡担当者名		所 属				
		役 職				
ふりがな 参加者氏名	性別	生年月日			年齢	
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	平成	年	月	日生	歳
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	平成	年	月	日生	歳
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	平成	年	月	日生	歳
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	平成	年	月	日生	歳
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	平成	年	月	日生	歳

\*ふりがな、性別、生年月日はもれなくご記入ください。□には該当するものに✓をご記入ください。