

新入社員・若手社員をはじめ、すべての社員を対象とした実践セミナーです。

～出逢いを楽しむハートフルマナー～

接客・接遇マナー

セミナーの ご案内

定員

50名

定員になり次第
締め切らせて
いただきます。

ここ数年、顧客が企業や従業員を見る目が厳しくなり、企業に対する期待レベルが高まってきました。

その期待に沿えない企業からは、顧客はいとも簡単に逃げていきます。

これから、様々な業種業態の中で、差別化を図っていくためには、社員一人ひとりの接遇力・マナー力のレベルアップが不可欠です。

CS（顧客満足）からCD（顧客感動）が求められる時代に、もう一度接客マナーを見直し、新入社員や若手社員はもとより、すべての社員に受けていただきたい実践的なセミナーです。

日時 平成30年 **4月5日** 木

午前9時～午後4時

場所 鹿沼商工会議所 大会議室 鹿沼市睦町287-16

講師 ビューティフルマナー株式会社
(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

きしだ てるみ
岸田 輝美氏



講師プロフィール

秋田県出身。現代礼法研究所、NPOマナー教育サポート協会認定マナー講師。「マナーは愛」をモットーに、マナーが人間関係の潤滑油として、みんなが気持ちよく生活できるよう企業や学校等、幅広い分野でマナー教育の普及に努めている。

参加費 一人 **1,000円** (昼食代、テキスト代、税込み)

主催 (公社)鹿沼日光法人会鹿沼支部

後援

鹿沼商工会議所/粟野商工会/(公財)日本電信電話ユーザ協会 鹿沼地区協会

お申込みは 下記申込書に必要事項を記入の上、下記までお申込みください。

【研修会申込先】鹿沼商工会議所内〔(公社)鹿沼日光法人会 鹿沼支部・担当：保木山〕

TEL 0289 (65) 1111 FAX 0289 (65) 1114

【セミナーの内容】

～ロールプレイングをたくさん取り入れます～

1. マナーのベーシック

- ・マイルド(おもいやりの表現)
- ・第一印象は、3秒で決まる。
- ・大切なのは、「笑顔」「アイコンタクト」「あいさつ」「身だしなみ」
- ・印象の良い言葉遣い、正しい敬語、人に好かれる話し方

2. 接客・訪問接客マナー

- ・受付、案内(廊下・階段・エレベーター)
- ・席次
- ・見送り
- ・名刺交換、自己紹介、他人紹介

3. 電話の対応のマナー

- ・第一声で決まる会社の印象
- ・印象の良い受け方、掛け方
- ・取次ぎ、伝言

4. 1日を振りかえり(報告書・メモ)

- ・研修終了後、各自会社への「研修終了報告」
- ・電話の実践

*順番や内容は時間により変更となりますこともご了承ください。

中途採用の方、研修を受けたことのない方、接客対応の苦手な方も、奮ってご参加ください。

受講申込書 接客・接遇マナーセミナー(4月5日(木)開催)に、下記のとおり申込みます。

事業所名				参加者名
住所				
TEL		FAX		

*ご記入いただいた情報は、当日の参加者名簿としてのみ利用させていただきます。