



入門レベル

新入社員のためのビジネスマナー基礎研修

～マナーは顧客満足的第一步～

- 開催日
 - ① 2017年4月4日(火) 10:00～17:00 (開場9:30)
 - ② 2017年4月5日(水) 10:00～17:00 (開場9:30)

※両日ともに同内容の講義になります。お申し込みの際は受講日の選択もお願いいたします。
- 開催場所

株式会社プロネクサスセミナールーム 東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング 5F
 [会場URL] https://p-support.pronexus.co.jp/home/files/html/map/map_tokyo.html
 (車椅子でのご来場御覧も掲載しております。)
- 講師

鈴木 勝美氏：株式会社ミズ・インターナショナル チーフ・インストラクター
- 受講対象者

2017年度新入社員または同等の方
 (上記以外の方のお申し込みはお断りすることがございます。)
- セミナーの内容 (13:00～14:00 昼休憩、その他小休憩有)

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>■ オリエンテーション</p> <p>第1章 真の顧客満足とは</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 今求められている顧客満足とは 2. “真実の瞬間”について <p>第2章 “真実の瞬間”を高めるために</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. まずは身だしなみ 2. 感じの良い表情・アイコンタクト 3. 好印象を与える挨拶のポイント 4. 言葉遣いのマナー <ol style="list-style-type: none"> (1) 言葉遣いの大切さ (2) 正しい敬語の使い方 (3) 応対時の丁寧な言葉遣い (4) 上手な説明のしかた | <p>講義</p> <p>講義 及び 実習</p> <p>講義 及び ワーク シート</p> | <ol style="list-style-type: none"> 5. 爽やか電話応対 <ol style="list-style-type: none"> (1) 感じの良い電話のかけ方・受け方 (2) 信頼感を与える取り次ぎ方 6. 信頼感を与える接客応対 <ol style="list-style-type: none"> (1) 基本動作 (歩く、立つ、座るなど) (2) お出迎え (3) ご案内 (4) 上座・下座 (5) 名刺の授受・書類の扱い方 (6) お茶の出し方 (7) お見送り <p>【ビデオ撮影及び視聴・フィードバック】</p> <p>■ 質疑応答・まとめ</p> | <p>講義 及び ロールプレイング</p> <p>実習 及び ロールプレイング</p> |
|---|--|---|---|

■ 趣旨及び特徴

マナーは顧客満足的第一步と言えます。なぜなら、今や製品、商品、技術が良くても、それだけではお客様に満足していただけない時代だからです。お客様は“接客態度やマナー”など“人”の要素にも満足してこそ、「品質」が良いと判断なさいます。ただし、誠意やお客様に対する思いがいくらあっても、それを上手に、的確に表現する術を知らなければ、お客様には伝わりません。

このセミナーでは、ビジネスマナーの合理的で、効果的で、かつ美しい表現のしかたを身につけていただきます。

《セミナーのポイント》

- ① 実習・ロールプレイング中心の受講者参加型の研修です。
- ② 受講者のマナー習得状況をビデオ撮影し、その視聴を通してご自分の基本動作の長所短所を確認していただきます。

(裏面へ続く)

■ 講師プロフィール

鈴木 勝美 氏：株式会社ミズ・インターナショナル チーフ・インストラクター

トヨタカローラ神奈川株式会社に採用、教育担当として入社。15年間勤務。退社後、株式会社ミズ・インターナショナルに講師及び研修企画担当として入社し、現在に至る。現在、チーフ・インストラクター。研修の他、同社インストラクターの育成指導を担当。新入社員研修、営業スタッフ研修、中堅社員研修、リーダー研修、管理職研修、マナーインストラクター養成講座等の講師をつとめる。その他、ミステリーショッパーズ、公開講座の企画・開催、通信教育添削指導も行う。大手自動車販売会社、大手家電量販店などさまざまな業界、団体、私学関係まで幅広く活躍し、経験豊富。わかりやすく、明るく、爽やかな人柄に人気を博している。



■ 受講料 (1名様分—昼食付—)

- ・一般 15,120円 (本体価格 14,000円)
- ・WTC会員 9,720円 (本体価格 9,000円)

■ 定員 50名 ※定員になり次第、申込みを締め切らせていただきます。

■ 持参いただくもの 筆記用具

■ お申込み方法・お支払い方法・ご注意等 (Web サイトまたはFAXでお申込みいただけます。)

- 受講票につきましては、開催日3日前までにメールでお送りいたします。
- セミナー当日は受講票メールをプリント出力の上、受付にご提出ください。
 ※受講料ご入金未済の受講票をお持ちのお客様は、開催日までにお振込みを済ませ、開催日当日受講票に振込金受取書の写しを添付してお持ちください。
- 受講料は、3月27日(月)までに、下記に記載されている指定銀行口座にお振込みください。
 なお、開催前日の17時までにはキャンセルの連絡がない場合は、お振込みいただいた受講料のご返金はいたしかねますのでご了承ください。代理の方のご参加もお受けいたしますので、是非ご参加ください。
 ※お振込み手数料につきましては、お客様ご負担をお願いいたします。
- 反社会的勢力と判明した場合には、セミナーへのご参加をお断りいたします。
- 講義内容・趣旨等を考慮のうえ、講師と同業の方などセミナーへのご参加をご遠慮いただく場合がございます。
- 大地震発生等の諸事情により、セミナーを中止・延期する場合がございますので予めご了承ください。

銀行振込のご案内

【振込先】 1. みずほ銀行 浜松町支店 (普) 5018080 2. 三井住友銀行 浜松町支店 (普) 6826026
 【振込先口座名】 一般社団法人世界貿易センター東京 イッパンジャダンホウジンセカイボウエキセンタートウキョウ

FAXでのお申込

- 下記「個人情報の取り扱いについて」に同意いただき、受講申込書にご記入のうえお申込みください。

【個人情報の取り扱いについて】

お預かりする個人情報は、本セミナーに関する事務処理、及びお客様へのサービスの一環として、弊社が取り扱う商品、サービス情報やセミナー情報等についてご案内することを目的として収集し、それ以外に利用することはありません。また、頂いた個人情報を第三者に提供することはありません。その他の個人情報取扱い方針につきましては、<http://www.wtctokyo.or.jp/contact.html> をご覧ください。

受講申込書 (FAX用) ※申込書にご記入のうえ FAX03-5733-6079へ

平成 年 月 日

| | | | | | |
|----------------------------|--|-----|--|---------------------------|--|
| 新入社員のためのビジネスマナー基礎研修 | | | 希望の開催日を○印で囲んでください。 第1回 (4/4) ・ 第2回 (4/5) | | |
| ふりがな | | | TEL FAX | | |
| 貴社名 | | | | | |
| ご芳名 (ふりがな) | | 部課名 | 役職名 | メールアドレス (ハッキリご記入をお願いします。) | |
| | | | | @ | |
| 請求書発行： 有 無 | | | 領収書発行： 有 無 | | |

※ 講義の録音・録画並びにPC利用はご遠慮いただいております。ご理解、ご協力をお願いいたします。
 ※ 上記の内容は、変更になることもございます。予めご了承いただけますようお願いいたします。