

代 表 者 殿
人材育成担当者 殿

一般社団法人茨城県経営者協会

社会人としての必須知識、社内外ともに信頼されるビジネスマナーのスキルを学びます

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナー

～状況に応じたビジネスマナーと、クレーム発生時の解決策・防止策等を学ぶ～

講師：(株) EMMY 代表取締役 渡辺 満枝 氏

本セミナーでは、一般的なマナーに加え、電話応対・来客応対・訪問時のマナー・クレーム時の対応など、場面によって実践すべきビジネスマナーを学びます。

講師には、毎年受講企業から高い評価をいただいている、(株) EMMY 代表取締役の渡辺満枝氏をお迎えして、ご指導いただきます。仕事に対する意識を向上させ、お客様に評価いただけるようなビジネスマナーを習得できる機会ですので、ご活用いただければ幸いです。



【開催要項】

日 程：平成 30 年 6 月 27 日(水) 9:15～17:00
(受付は 8:50～開始いたします)

会 場：茨城県産業会館「大会議室」
(水戸市桜川 2-2-35)

参加費：当協会 会 員 7,000円/人
非会員 20,000円/人
(参加費には、受講料・昼食代・資料・消費税含まれます。当日は、お弁当をご用意致します。)

対 象：新人・若手社員・営業担当者など、お客様と接する場面の多い社員の方

定 員：60名。定員になり次第、締め切ります。

【講師紹介】

日本航空(株)にて、国際線フライトアテンダントとして4年間勤務。

昭和60年のつくば万博では博覧会協会コンパニオンの教育・運営管理を担当。

昭和62年企業の人材能力開発のサポートを目指し、(株)EMMYを設立。多数の企業において研修の実績を持つ。

本業以外にも、茨城地方労働審議会委員、筑波技術大学非常勤講師など、各方面で活躍中。

お問合せ・申込方法などについて

【お問合せ】 一般社団法人茨城県経営者協会 薄井
〒310-0801 水戸市桜川 2-2-35 茨城県産業会館 11 階
Tel : 029-221-5301 Fax : 029-224-1109 E-mail : usui@ikk.or.jp

【申込方法】 別紙参加申込書にて、6月20日(水)までに Fax または E-mail で、お申込みください。
お申込みをいただいた方には、開催日の一週間前を目途に参加票および請求書を郵送致します。

【支払方法】 当日払い、現金書留、銀行振込の何れかにてお支払い下さい。

【振込先】 常陽銀行本店 普通預金口座 No. 6501 口座名：一般社団法人茨城県経営者協会
※お手数ですがお振込の際、貴社名の前に「0627」と入れてお振込頂けますと入金処理上、非常に助かります。可能であれば、ご協力のほどよろしくお願い致します。※記入例「0627 ○△×商事」
※申込み後のキャンセルにつきましては、当日のお取り消し(欠席含む)のみキャンセル料として参加費の全額を申し受けます。その場合資料等を後日、ご送付申し上げます。

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナープログラム（予定）

～ 午前の部（9:15～12:00）～

- （１） 第一印象をよくするために**
他人に与える印象を外見・動作・声の響きなど分析しながら、どのようにすれば人に好印象を与えることができるか、心理学を踏まえて説明する。
- （２） 挨拶とその重要性**
挨拶の実践トレーニングと重要性を理解する。また、キビキビとした動作（正しい姿勢、座り方、立ち方、物の授受など）を身につける。
- （３） 言葉遣い**
感じの良い丁寧な言い方や対応でよく使われる敬語をワークシートで学んだ後、会話のトレーニングをする。合わせて、聴き方のポイントを身につける。
- （４） 電話対応**
電話の特性を考え、掛け方・受け方・取り次ぎ方などロールプレイングで、実践トレーニングする。合わせて報告・連絡・相談の重要性を認識し、説得力のある話しの仕方を実践で身につける。

～ 午後の部（13:00～17:00）～

- （５） 来客応対／訪問のマナー**
来客時の受付・案内・誘導、応接室でのお茶の出し方、席次、名刺交換など来客対応の基本や訪問時のマナーを身につける。
- （６） クレーム対応力強化**
- ・クレーム対応のポイントと留意点
 - ・適切な言葉と不適切な言葉例
 - ・身近なクレームへの事例
 - ・悪意のクレームへの事例
 - ・事後の処理と再発防止の徹底
 - ・ピンチをチャンスに変える解決術
- クレーム時の心構え、対応の仕方を学び、様々なケースについてより良い対応を考える。
実際の事例を基に検証し、成功裏に終了した要因、失敗した原因（どこに問題があるのか）などを学ぶ。
- （７） 質疑応答、個別相談（16:45～17:00）**
研修終了後、質疑応答および先生との個別相談（希望者のみ）を行いません。

～ 昨年度の受講者からの声 ～

- A.** 曖昧な電話での対応や今まで知らなかったビジネスマナーを、明確に理解することができました。何故そのような対応になるかの理由も含めて丁寧に教えてくださり、今後の業務に活かせそうです。
- B.** クレーム対応方法を一つ一つ具体的に説明いただいたことや、実体験をもとにした事例のご紹介はとても参考になりました。また、研修中に考えることや気づくことが沢山あり、先生の指導やロールプレイングにおいて多種多様な業種の方とのお話もでき、退屈せず受講でき良い経験になりました。

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナー「6/27(水)開催」参加申込書

Fax : 029-224-1109、E-mail : usui@ikk.or.jp
一般社団法人茨城県経営者協会 行き

| | | | |
|-----------|--|-------------|--|
| 参加者 氏名 | | 所属部署 役職名 | |
| 参加者 氏名 | | 所属部署 役職名 | |
| 参加者 氏名 | | 所属部署 役職名 | |
| 参加者 氏名 | | 所属部署 役職名 | |
| 参加者 氏名 | | 所属部署 役職名 | |

| | | | |
|-------------|---|----------------|--|
| 会 社 名 | | | |
| 所 在 地 | 〒 | | |
| 申込担当者 氏名 | | 申込担当者 所属部署名 | |
| TEL | | FAX | |

※ 今回の参加者及び申込担当者のデータにつきましては、参加票・請求書の送付及び参加者・講師への名簿配布以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。