

平成
30年度

接遇向上研修のご案内



中村商工会議所では新入社員の方を主な対象とした「接遇向上研修」を開催いたします。自信を持って社会人としてのスタートを切り、一人ひとりが即戦力として活躍できるよう、基本のビジネスマナー、電話対応の基本を身につけられる内容となっております。また、振り返りの研修としてもご活用いただけます。皆様のお申込をお待ちしております。

開催日時	4月25日(水) 9:30～16:30
開催場所	中村商工会館3F 大会議室
受講研修	①対人関係の基本マナー／来客・訪問のマナー ②電話対応マナー

〈カリキュラム〉

①対人関係の基本マナー／来客・訪問のマナー 【9:30～12:30】	②電話対応マナー 【13:30～16:30】
～一人の対応者から受ける印象が 会社のイメージを左右する～ ●マナーはなぜ必要か？ ・信頼関係を築くコミュニケーション ●非言語コミュニケーションの重要性 ・メラビアンの法則 ●対人関係の基本マナー ・第一印象を決定づける身だしなみ ・明るい表情で相手の心を開く ・信頼性を与える立ち居振る舞い ・心を伝えるお辞儀の仕方 ・安心感、信頼感を高める会話(聴く技術・話す技術) ●来客・訪問のマナー 【来客対応】 ①快く迎える ②取り次ぎの留意点 ③ご案内の仕方 ④席次、湯茶の接待 ⑤お礼の挨拶でお見送り 【他社訪問】 ①玄関、受付での挨拶 ②名刺の扱い方 ③応接室でのマナー ●こんな時どうする？(質疑応答)	～電話対応でわかる「企業の実力」～ ●IT化時代における電話の役割 ●電話対応と対面対応の違いと共通点 ●電話の特徴、心構え ●受ける、取り次ぐ、かけるマナー ●声をコントロール(表情訓練・発声練習) ●明るく爽やかな名乗り方 (企業のイメージを左右する大切なポイント) ●日頃起こりうる事例を基にロールプレイング ～模擬電話機セットを使って録音・再生・コメント～ 【受ける電話】 ①スムーズな取り次ぎの仕方 ②不在時の対応 ③問い合わせ ④道案内 【受ける電話】 ①アポイントメントの取り方 ②販売勧奨 ●こんな時どうする？(質疑応答)
・休憩は適宜お取りします。場合によりカリキュラムの進行状況に多少の変更が生じることもございます。 ・研修中の録音、撮影はご遠慮頂いております。その他何か質問がございましたら、お気軽に声をかけてください。	

※①、②の研修はそれぞれ単独での受講も可能です。カリキュラムは変更の場合がございますのでご了承下さい。

- ★持ち物 筆記用具
- ★講師 テルウェル西日本(株)四国支店 研修担当 橘恵利子 氏
- ★定員 30名(先着順)
- ★受講料 無料
- ★申込締切日 4月23日(月)
- ★申込方法 裏面の申込書に必要事項をご記入の上、上記申込締切日までにFAXまたは郵送(必着)にてお送りください。

中村商工会議所 四万十市中村小姓町46
TEL0880-34-4333 FAX0880-34-1451(担当:仙石)

共催:(公財)日本電信電話ユーザ協会高知県支部

中村商工会議所宛

FAX:0880-34-1451

研修申込書

◎接遇向上研修 4月25日(水)

	参加者名	性別	年齢	勤続年数	職種	受講研修
1	フリガナ	男 ・ 女		1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他()	①対人関係の基本マナー 来客・訪問のマナー ②電話応対マナー
2	フリガナ	男 ・ 女		1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他()	①対人関係の基本マナー 来客・訪問のマナー ②電話応対マナー
3	フリガナ	男 ・ 女		1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他()	①対人関係の基本マナー 来客・訪問のマナー ②電話応対マナー
4	フリガナ	男 ・ 女		1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他()	①対人関係の基本マナー 来客・訪問のマナー ②電話応対マナー
5	フリガナ	男 ・ 女		1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他()	①対人関係の基本マナー 来客・訪問のマナー ②電話応対マナー

* 性別・勤続年数・職種・受講研修の該当するものを○で囲んでください。

①事業所名

②連絡責任者名

TEL() — FAX() —

③連絡用メールアドレス

@

※申込書到着後、商工会議所から受付完了のご連絡を申し上げます。連絡が無い場合は、お手数ですが下記までお問い合わせくださいませ。

◆必要事項をご記入の上、締切日までにFAXまたは郵送(必着)にてお申込みください。

お問合せ連絡先

中村商工会議所

四万十市中村小姓町46

TEL0880-34-4333 FAX0880-34-1451(担当:仙石)

※ご記入頂いた会員様の個人情報は、この研修の出欠処理及び今後のセミナー・研修会へのご案内以外使用致しません。