

# 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26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】																						
<p>～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～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マナーはなぜ必要か? … 企業イメージとサービスの考え方</li> <li>●非言語コミュニケーションの重要性 … メラビアン法則</li> <li>●対人関係の基本マナー           <ul style="list-style-type: none"> <li>・第一印象を決定づける身だしなみ</li> <li>・明るい表情で相手の心を開く</li> <li>・信頼性を与える立ち居振る舞い</li> <li>・心を伝えるお辞儀の仕方</li> <li>・安心感、信頼感を高める会話(聴く技術・話す技術)</li> </ul> </li> <li>●来客・訪問のマナー           <table border="0"> <tr> <td>【来客対応】</td> <td>【他社訪問】</td> </tr> <tr> <td>①快く迎える</td> <td>①玄関、受付での挨拶</td> </tr> <tr> <td>②取り次ぎの留意点</td> <td>②名刺の扱い方</td> </tr> <tr> <td>③ご案内の仕方</td> <td>③応接室でのマナー</td> </tr> <tr> <td>④席次、湯茶の接待</td> <td></td> </tr> <tr> <td>⑤お礼の挨拶でお見送り</td> <td></td> </tr> </table> </li> <li>●こんな時どうする?(質疑応答)</li> </ul>	【来客対応】	【他社訪問】	①快く迎える	①玄関、受付での挨拶	②取り次ぎの留意点	②名刺の扱い方	③ご案内の仕方	③応接室でのマナー	④席次、湯茶の接待		⑤お礼の挨拶でお見送り		<ul style="list-style-type: none"> <li>●電話対応で分かる「企業の実力」</li> <li>●IT化時代における電話の役割</li> <li>●電話対応と対面対応の違いと共通点</li> <li>●電話の特徴、心構え</li> <li>●受ける、取り次ぐ、かけるマナー</li> <li>●声をコントロール(表情訓練)</li> <li>●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)</li> <li>●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～</li> </ul> <table border="0"> <tr> <td>【受ける電話】</td> <td>【かける電話】</td> </tr> <tr> <td>①スムーズな取り次ぎの仕方</td> <td>①アポイントメントの取り方</td> </tr> <tr> <td>②不在時の対応</td> <td>②販売勧奨</td> </tr> <tr> <td>③問い合わせ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>④道案内</td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>●こんな時どうする?(質疑応答)</li> </ul>	【受ける電話】	【かける電話】	①スムーズな取り次ぎの仕方	①アポイントメントの取り方	②不在時の対応	②販売勧奨	③問い合わせ		④道案内	
【来客対応】	【他社訪問】																						
①快く迎える	①玄関、受付での挨拶																						
②取り次ぎの留意点	②名刺の扱い方																						
③ご案内の仕方	③応接室でのマナー																						
④席次、湯茶の接待																							
⑤お礼の挨拶でお見送り																							
【受ける電話】	【かける電話】																						
①スムーズな取り次ぎの仕方	①アポイントメントの取り方																						
②不在時の対応	②販売勧奨																						
③問い合わせ																							
④道案内																							

※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24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26日(水)

	参加者名	性別	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電話対応マナー
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電話対応マナー
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電話対応マナー
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電話対応マナー
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電話対応マナー

\*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さし上げます。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)