

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ご閲覧下さい。

海邦総研ビジネスセミナー

# ビジネスマナー 実践セミナー



～ 好感を与える話し方、信頼される電話・来客対応の基本をマスター！！ ～



日時

平成21年1月21日(水) 午後1時30分～午後5時 (開場 午後1時)

場所

株式会社 海邦総研 研修室  
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】

講師

安田 ひろみ (弊社 人材開発部 研修インストラクター)



## セミナーのねらい

社員ひとりひとりがしっかりとしたビジネスマナーを身につけることは、「**企業のイメージアップ**」と「**お客様の信頼**」につながります。

本セミナーは、形式的なマナーだけではなく、相手を思いやる**ホスピタリティ (おもてなしの心)**の重要性を学び「**心を形に表すマナー**」を習得していただきます。また、実践的なロールプレイングをとおして、「わかる・知っている」から「できる」レベルまでのスキルアップをめざします。

### ◆ 本セミナーは、このような方におすすめです！！

- ビジネスマナーの基本を再確認し、好感度アップを図りたい方
- 新入社員、若手社員の育成に活用したい方
- 新任の営業担当者 など

※ 男性・女性・年齢・役職を問わずご参加いただける内容です。

## セミナープログラム

1. 今、求められるビジネスマナーとは
  - (1) マナーの基本 ホスピタリティとは？
  - (2) マナーを顧客満足(CS)の観点で考える
  - (3) あなたの対応で「企業」のイメージが決まる
    - ① 第一印象の重要性
    - ② 身だしなみチェックポイント
2. 好印象を与えるマナーエッセンス
  - (1) 信頼をつくるコミュニケーション
    - ① マナーはお客様とのコミュニケーション
    - ② 相手に伝わる話し方、相手を理解する聴き方
    - ③ 好ましい言葉づかい
  - (2) 電話対応の基本
    - ① 相手が納得する受け方、かけ方、取り次ぎ方
    - ② 不在者への対応
    - ③ 気をつけたい電話のマナー
  - (3) 感じのよい接客対応 ～接客・訪問時の基本～
    - ① 受付マナーと取次ぎ依頼
    - ② 応接室でのマナー
    - ③ 名刺交換と紹介のマナー
    - ④ お茶の接待
3. まとめ&質疑応答

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください。



海邦総研  
Kaiho Research Institute, Ltd.

## 講師紹介

### 安田 ひろみ (やすだ ひろみ)

97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当  
 99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務  
 05年 株式会社海邦総研 入社(人材開発部 研修インストラクター)  
 新入社員研修、社員研修、接客マナー研修、電話応対研修、電話応対クレーム研修、  
 【医療機関向け】患者応対接客研修、【人事担当者向け】労働法関係研修等を担当

## お申し込み方法・受講料など

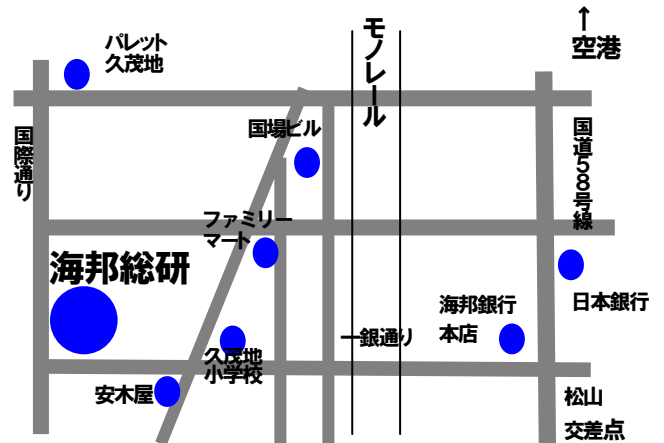
**【お申し込み方法】** 下記セミナー受講申込書をご記入の上、FAXにてお申し込みください。後日受講票と請求書をお送りします。

**【受講料】** 1名様につき、会員:5,250円  
 非会員:7,350円(消費税込み)

※ 主催者、講師の諸般の都合により開催中止の場合もございます。

**【お問い合わせ】** 株式会社海邦総研 人材開発部  
 担当:安田・喜納  
 TEL:098-869-8732、8700  
 http://www.kaiho-ri.jp/  
 申込書はホームページからも印刷が可能です。

## 会場案内図



## ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

\*\*\* 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 \*\*\*

## セミナー受講申込書

お申込日 平成 年 月 日

平成21年1月21日(水) ビジネスマナー 実践セミナー		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください ( 会 員 ・ 非 会 員 )	海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入下さい		ご連絡担当者	
代表者名		お名前	
会社所在地( - )		部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名	所属部署名	勤務年数	
フリガナ			
フリガナ			
フリガナ			

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

