



# 【CS(顧客満足)向上】 ビジネスマナーアップセミナー

～ お客様心理を意識した対応で、企業の“ブランド力 アップ”につなげます！！ ～

日時

平成21年9月15日(火) 13:00~18:00 (開場 12:30)

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

お客様に対し、スタッフ一人ひとりの対応が企業業績を左右する現在。企業の差別化を図り、信頼されるためには、お客様に接するスタッフをはじめ、全社員のマナーレベルアップが、重要な要素のひとつではないでしょうか。

本セミナーでは、「CS(顧客満足)向上」を目的に、お客様心理を意識した対応で、現在の自分自身のビジネスマナーを振り返り、強みと改善点をセルフチェックしていただきます。また、お客様のタイプを見極め、それぞれのタイプに合わせた対応法を習得いたします。 **当たり前レベル→満足レベル→感動レベル**へ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押さえ、好感度アップをめざす方
- お客様と接する機会の多い方
- 自分なりに臨機応変に対応できるマナー力を身につけたい方 など

※ 性別・年齢・職種を問わずご参加いただける内容です

※ ビジネスマナー 実践セミナー(基本編)【4時間コース】は、11月開催予定

## セミナープログラム

### ◆ オリエンテーション

・セミナーのねらい・留意点

#### 1. お客様が求めるマナーとは 【グループワーク】

- (1) 私がお客様であれば社員に何を望みますか
- (2) 今までに受けた「最高のマナー」とは
- (3) 今、この時代におけるCS(顧客満足)とは
- (4) CSから新CS(顧客共感) & CD(顧客感動)へ

#### 2. 好印象を与えるマナーエッセンス

##### (1) マナーの基本動作の再確認 【演習】

- ① 第一印象は身だしなみから
- ② あいさつと美しい立ち振る舞い
- ③ 言葉づかいは心づかい
  - ・マジックフレーズを使いこなす
  - ・不愉快感を与えず“感じよさ”を伝えるには
  - ・電話対応での声の印象
  - ・TPOを考えた訪問・来客対応

##### (2) お客様へ好感を与えるアプローチ 【演習】

- ① お客様の声を聴く・訊く・利く
- ② 声かけのスキル
- ③ 承認3つのメッセージ
  - ・Iメッセージ、Youメッセージ、Weメッセージ
- ④ お客様のタイプ別アプローチ
  - ・4つのタイプ(自分自身とお客様のタイプを知る)
  - ・お客様のタイプ別対応法

#### 3. まとめ&質疑応答

【当たり前→満足→感動】のレベルをめざして

※ あいさつや名刺交換等をビデオで撮影し、セルフチェックしていただきます

※ 名刺をお持ちの方は、ご持参ください

## 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、年金セミナー等を担当

## 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にてお申込みください。その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:6,300円  
 非会員:8,400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/

## 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9月15日(火)	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】
【CS(顧客満足)向上】 ビジネスマナーアップセミナー	ご連絡担当者	
会社名 ※正式名称をご記入下さい	お名前	
代表者名	部署・役職名	
会社所在地( - )		
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		

※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。

