



ビジネスマナー 実践セミナー【基本編：4時間コース】

～ 今だからこそ求められるビジネスマナーを徹底マスター！！ ～

日時

平成21年11月13日（金） 13:00～17:00（開場 12:30）

場所

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

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、好感度アップをめざす方
- 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

※ 性別・年齢・職種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

凡事徹底：当たり前のことを当たり前にもやり続けることの大切さと難しさ

※ 名刺をお持ちの方は、ご持参ください

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、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。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/

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 11 月 13 日(金)		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】
ビジネスマナー 実践セミナー【基本編:4時間コース】		ご連絡担当者	
会社名 ※正式名称をご記入ください		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			
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。

