



【今さら聞けない！でも意外に知らないビジネスマナー】

ワンランク上のおもてなし 来客対応トレーニング 講座

～ あなたの対応が会社の評価を決める！会社のイメージを高める来客対応編 ～

日時

2013年10月29日(火) 13時30分～17時00分 (開場 13時00分)

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 チーフインストラクター)

講師からのメッセージ



- 雨天の場合、部屋に案内した後、乾いたタオルをお出しする気づかいありますか？
- 会議が長くなっている場合、飲み物を変えて再度お出ししていますか？
- お客様から、お土産をいただいたらどうしますか？
- お茶の出し方に自信がありますか？

今では、丁寧に美しく対応するのはあたりまえ！

上記事例のように、きめ細やかな心づかいとTPOにあわせて“臨機応変”に対応ができる“活きたビジネスマナー”が求められています。

- ※ どこに出ても恥ずかしくない洗練された対応をしたい
 - ※ お客様に心地よい空間と時間を提供したい
 - ※ 礼節を重んじ、社内での規律もはかりたい
 - ※ 「さすがこの会社は対応が素晴らしい」との評価をいただきたい
- 若手社員から、中堅・管理職の方までロールプレイ等実習で、“しっかり”“トコトン”学んでいただく3.5時間です。

セミナープログラム

1. 来客対応の基本マナーとは

- (1) マナーの基本 ホスピタリティとは？
- (2) マナーをお客様満足(CS)の観点で考える

2. お客様をお迎えする前にまずチェック

- (1) ビジネスシーンにおける身だしなみ [チェックシート]
- (2) 好印象を与える“あいさつ”と“声のトーン”
- (3) 立ち方、歩き方、お辞儀など基本動作で印象が変わる

3. 企業のイメージを高める来客対応

- (1) 来客対応の基本的ながれ
- (2) 名刺の受け取り方、取り次ぎのルール

(3) 応接室・会議室へのご案内

- ・廊下・エレベーター・階段
- ・ドアの開閉マナー
- ・座席位置のルール
- ・お見送り

(4) 意外に難しいお茶の出し方

- ・お茶セットの仕方と運び方の基本
- ・入室・退室の仕方、お茶の出し方
- ・お茶を配る順番は？

4. こんな時どうする？

5. 「さすがだ」と言われる対応をめざす！

※ 反復トレーニング、ロールプレイング等の実習形式で進めます。名刺をお持ちの方は、ご持参ください。

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

あなたの未来をぐ〜っとサポート！



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 チーフインストラクター)
 新入社員研修、若手社員研修、待遇マナー研修、電話応対研修、CS向上研修、クレーム応対研修
 ホウレンソウ研修、コミュニケーション研修、インストラクター養成講座、OJT研修
 【医療機関者向け】患者応対接客研修
 【人事担当者向け】労働法関係研修、社会保険研修、年金セミナー等を担当
 【公職等】沖縄県社会保険労務士会理事(平成15年～現在)

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】

下記申込書へご記入のうえ、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ので、受講料をお振込みください。

【受講料】 (お一人様 / 資料代・消費)
会員 : 5,250円 **非会員 : 7,350円**

- ※ お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、**受講料を全額ご返金いたします**(手数料はお客様負担となります)。
- ※ セミナー当日のキャンセル・ご欠席はご返金いたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ※ 参加者数、天候等の事情により開催を中止する場合もございます。申込書にはご連絡先を必ずご記入ください。

【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部
 TEL: 098-869-8728、8700 (担当: 屋比久・安田)
<http://www.kaiho-ri.jp/> ※HPのセミナー情報もご覧ください

会場案内図



- ※ お車でのご来場は、近隣の有料駐車場を利用ください
- ※ バス、タクシー、モノレール等交通機関をご利用ください

*** 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 2013年 月 日

2013年10月29日(火) 13:30~17:00 ワンランク上のおもてなし 来客応対トレーニング講座		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 ※正式名称をご記入ください		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			

※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。

