

新入社員から中堅社員まで

# すぐに役立つビジネスマナー実践講座

～信頼されるビジネスマナーと「社会人基礎力」～

企業において、顧客の対応、社内でのコミュニケーションは基本です。社員一人一人が会社の顔としてお客様と接し、会社のイメージが作られてきます。電話の受け答えや、対応の仕方ひとつで、良い結果を招くこともあれば、思わぬトラブルに発展してしまうこともあるのが現実です。

このセミナーでは日々の電話対応、接遇、話し方についての講義、実習を通じて「社会人基礎力」を身につけて頂きます。是非この機会に、新入社員、または初心にかえりスキルを高めたい人など、多くの社員の皆様のご参加をお待ちしております。

## < 講師紹介 >

(有)オフィスK 代表取締役 藤本 恭子 氏



ラジオパーソナリティ・フリーアナウンサー  
セミナー講師・キャリアコンサルタント  
メンタル心理カウンセラー・行動心理士

< 資格 >

- ・JCDA 認定 CDA  
(キャリア開発アドバイザー)
- ・メンタル心理・行動認知心理カウンセラー
- ・行動心理士 ・全米 NLP 協会認定資格
- ・一般社団法人日本 NLP 協会認定資格

金融機関に 10 年間勤務後、フリーアナウンサーとしてラジオのパーソナリティー、司会業等で活躍。また、銀行員時代に培ってきた接遇や電話対応、クレーム対応と云った、コミュニケーションスキルを活かし、官公庁、各種企業・団体において、新入社員研修、コミュニケーション、メンタルヘルス、ビジネスマナー、人材育成、社員教育、社会人基礎力研修など講師として多数携わる。

開催日時

令和2年 3 月 1 1 日 (水)

午後 1 時 3 0 分～午後 4 時 3 0 分

会場

ホテル 青森 4 階 錦鶏の間

青森市堤町 1-1-23 TEL 017-775-4141

受講料

1,000 円 (非会員 2,000 円)

申し込み

下記申込書に必要事項をご記入の上、  
2 月 2 7 日まで FAX でお申し込み下さい。

定員

5 0 名

(定員になった場合のみご連絡させていただきます。)

◆お問い合わせ◆ 公益社団法人 青森法人会

青森市橋本 2-13-5 大同生命ビル 5 階  
TEL 017-775-2580 FAX 017-773-5644

## < 講座内容 >

1. 社会人としての心得
  - ・サービス業の基本：「おもてなし」の考え方
  - ・「仕事」の基本とは
  - ・社会人心得 5 か条
2. 企業が求める「社会人基礎力」とは
  - ・3 能力と 12 の要素
  - ・コミュニケーション能力とプレゼンテーション能力
  - ・知識を活かす力=能力
3. 信頼される電話対応
  - ・電話の受け方、かけ方、伝言の仕方の基本
  - ・信頼される電話対応とは？
  - ・コンプライアンスについて
4. 仕事の進め方
  - ・「指示・命令・報告・連絡・相談」=コミュニケーションの 5 要素
  - ・「ホウ・レン・ソウ」の重要性
  - ・仕事における段取り
  - ・PDCA サイクル、チーム意識など

(公社)青森法人会 行 (FAX 017-773-5644)

『すぐに役立つビジネスマナー実践講座』 受講申込書

事業所名

所在地

電話番号

F A X

受講者名①

受講者名②