

# 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歴 31 年
- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・人材育成コンサルタント
- ・感情マネジメントインストラクター
- ・フリーアナウンサー
- ・セミナー講師
- ・印象力アップアドバイザー
- ・産業心理カウンセラー
- ・カラーセラピスト
- ・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
- ・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6年 3月12日(火)

午後1時30分～午後4時30分

会場

ホテル青森 4階 錦鷄の間

青森市堤町1-1-23 TEL 017-775-4141

受講料

会員：1企業1名様まで ~~無料~~ 1,000円  
(2名以降は1名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、  
3月1日までFAXでお申し込み下さい。

定員

40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 グランスクエア青森5階  
TEL 017-775-2580 FAX 017-773-5644

## <講座内容>

1. 仕事の基本は？【接客の基本】
  - ・「おもてなし」
  - ・CS (顧客満足度) と ES (従業員満足度)
2. 社会人基礎力とは
3. 「信頼関係」を築くための3つのポイント
4. ビジネスマナー (「仕事」ってなんだろう?)
  - ・ヒューマンスキル 3 カ条
  - ・社会人としての心得 5 原則
  - ・挨拶とお辞儀の角度
5. 信頼される接遇・応対マナー
  - ・接遇マナー (お客様のお迎え・ご案内、名刺交換等)
  - ・接遇会話の基本
  - ・気遣いの言葉・接遇用語・職場での挨拶
6. 信頼される電話対応
  - ・電話のメリット、デメリット
  - ・電話の会話で注意すること
  - ・ビジネス電話の信頼される受け方・かけ方
  - ・電話対応、こんな時どうする?
7. コンプライアンスは企業のライフライン
8. コミュニケーションを考えよう
9. 好感度をアップする話し方
10. 敬語法 (相手への気遣いの言葉)
11. 仕事の進め方
  - ・指示・命令の受け方
  - ・「報・連・相」は大切に
12. プレゼンテーション (自己紹介と伝わる話し方)

(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