

代 表 者 殿
人材育成担当者 殿

一般社団法人茨城県経営者協会

社会人としての必須知識、社内外ともに信頼されるビジネスマナーのスキルを学びます

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナー

～状況に応じたビジネスマナーと、クレーム発生時の解決策・防止策等を学ぶ～

講師：(株) EMMY 代表取締役 渡辺 満枝 氏

本セミナーでは、一般的なマナーに加え、電話対応・来客対応・訪問時のマナー・クレーム時の対応など、場面によって実践すべきビジネスマナーを学びます。

講師には、毎年受講企業から高い評価をいただいている、(株) EMMY 代表取締役の渡辺満枝氏をお迎えして、ご指導いただきます。仕事に対する意識を向上させ、お客様に評価いただけるようなビジネスマナーを習得できる機会ですので、ご活用いただければ幸いです。



【開催要項】

日 程：令和元年 6 月 11 日(火) 9:15～17:00
(受付は 8:50～開始いたします)

会 場：茨城県産業会館「大会議室」
(水戸市桜川 2-2-35)

参加費：当協会 会 員 7,000円/人
非会員 15,000円/人
(参加費には、受講料・昼食代・資料・消費税含まれます。当日は、お弁当をご用意致します。)

対 象：新人・若手社員・営業担当者など、お客様と接する場面の多い社員の方

定 員：60名。定員になり次第、締め切ります。

【講師紹介】

日本航空(株)にて、国際線フライトアテンダントとして4年間勤務。

昭和60年のつくば万博では博覧会協会コンパニオンの教育・運営管理を担当。

昭和62年企業の人材能力開発のサポートを目指し、(株)EMMYを設立。多数の企業において研修の実績を持つ。

本業以外にも、茨城地方労働審議会委員、筑波技術大学非常勤講師など、各方面で活躍中。

お問合せ・申込方法などについて

【お問合せ】 一般社団法人茨城県経営者協会 薄井
〒310-0801 水戸市桜川 2-2-35 茨城県産業会館 11 階
Tel : 029-221-5301 Fax : 029-224-1109 E-mail : usui@ikk.or.jp

【申込方法】 別紙参加申込書にて、6月4日(火)までに Fax または E-mail で、お申込みください。
お申込みをいただいた方には、開催日の一週間前を目途に参加票および請求書を郵送致します。

【支払方法】 当日払い、現金書留、銀行振込の何れかにてお支払い下さい。

【振込先】 常陽銀行本店 普通預金口座 No. 6501 口座名：一般社団法人茨城県経営者協会
※お手数ですがお振込の際、貴社名の前に「0611」と入れてお振込頂けますと入金処理上、非常に助かります。可能であれば、ご協力のほどよろしくお願い致します。※記入例「0611 ○△×商事」
※申込み後のキャンセルにつきましては、当日のお取り消し(欠席含む)のみキャンセル料として参加費の全額を申し受けます。その場合資料等を後日、ご送付申し上げます。

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナープログラム（予定）

～ 午前の部（9:15～12:00）～

- （１） 第一印象をよくするために**
他人に与える印象を外見・動作・声の響きなど分析しながら、どのようにすれば人に好印象を与えることができるか、心理学を踏まえて説明する。
- （２） 挨拶とその重要性**
挨拶の実践トレーニングと重要性を理解する。また、キビキビとした動作（正しい姿勢、座り方、立ち方、物の授受など）を身につける。
- （３） 言葉遣い**
感じの良い丁寧な言い方や対応でよく使われる敬語をワークシートで学んだ後、会話のトレーニングをする。合わせて、聴き方のポイントを身につける。
- （４） 電話対応**
電話の特性を考え、掛け方・受け方・取り次ぎ方などロールプレイングで、実践トレーニングする。合わせて報告・連絡・相談の重要性を認識し、説得力のある話し方の実践を身につける。

～ 午後の部（13:00～17:00）～

- （５） 来客対応／訪問のマナー**
来客時の受付・案内・誘導、応接室でのお茶の出し方、席次、名刺交換など来客対応の基本や訪問時のマナーを身につける。
- （６） クレーム対応力強化**
 - ・クレーム対応のポイントと留意点
 - ・適切な言葉と不適切な言葉例
 - ・身近なクレームへの事例
 - ・悪意のクレームへの事例
 - ・事後の処理と再発防止の徹底
 - ・ピンチをチャンスに変える解決術
 クレーム時の心構え、対応の仕方を学び、様々なケースについてより良い対応を考える。
 実際の事例を基に検証し、成功裏に終了した要因、失敗した原因（どこに問題があるのか）などを学ぶ。
- （７） 質疑応答、個別相談（16:45～17:00）**
 研修終了後、質疑応答および先生との個別相談（希望者のみ）を行いません。

～ 昨年度の受講者からの声 ～

- A.** 挨拶の仕方・立居振舞・電話対応・名刺交換の仕方等々、曖昧だったところや間違えて覚えていたところもあり、正しいビジネスマナーを学ぶことが出来ました。好印象を与えるポイントや、社会人として当たり前のことを更に習得でき、良い機会を与えていただきました。
- B.** 失敗事例やロールプレイングを交えながら説明してくださり、また「何故、そのような対応をしなければならないのか」を根拠もつけて教示していただいたため、理解する事ができました。本日学んだテクニックを、職場に持ち帰り実践してみたいと思います。

マナーアップ&クレーム対応力強化セミナー「6/11(火)開催」参加申込書

Fax : 029-224-1109、E-mail : usui@ikk.or.jp
 一般社団法人茨城県経営者協会 行き

参加者 氏名		所属部署 役職名	
参加者 氏名		所属部署 役職名	
参加者 氏名		所属部署 役職名	
参加者 氏名		所属部署 役職名	
参加者 氏名		所属部署 役職名	

会 社 名			
所 在 地	〒		
申込担当者 氏名		申込担当者 所属部署名	
TEL		FAX	

※ 今回の参加者及び申込担当者のデータにつきましては、参加票・請求書の送付及び参加者・講師への名簿配布以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報の漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。