

対象：中途採用者、若手社員、基本を見直したい方

## 新人・若手フォローアップ ♪ 接遇 & 電話 応対研修 ♪

# できていますか！？好感を持たれるビジネスマナーの基本

開催のねらい

主催：岡崎商工会議所 中小企業相談所

社員の接遇態度や電話の応対で顧客を失うことがあります。毎日お客様に接するその場、その瞬間がお客様満足の最も大切な一瞬です。

今回、接遇と電話応対について基本の再確認を中心に研修を行います。この機会に企業イメージを高め、お客様の満足度向上に取り組んでみてはいかがでしょうか。

### ===== 【 開 催 要 項 】 =====

- ◆ 日 時 平成24年12月11日（火） 9：30～16：30（昼食は各自でご用意ください）
- ◆ 会 場 岡崎商工会議所 4階 401会議室
- ◆ 講 師 株式会社NTTマーケティングアクト ビジネスマナー講師 近藤 英子 氏
- ◆ 内 容

- 1) お客様の立場でビジネスマナーを考える  
企業イメージと第一印象 お客様の満足度を高めるサービスとは
- 2) 接客応対の基本から応用動作
  - ①挨拶・表情・身だしなみ
  - ②態度・言葉遣い・敬語の使い分け
  - ③基本動作・立ち姿、お辞儀
  - ④訪問応対時のポイント
  - ⑤物の授受・名刺の授受・名刺交換
  - ⑥案内の仕方 お茶の出し方・勧め方
- 3) 電話応対の基本ロールプレイング ※感じのよい電話応対とは
  - ①社名の名乗り方
  - ②ビジネス電話応対用語 クッション言葉、気をつけたい言葉
  - ③発声・発音 ヴォイストレーニング
  - ④ロールプレイング（電話応対実習）

- ◆ その他 ご受講の際は制服もしくはスーツをご着用ください。定員 25 名 先着順
- ◆ 受講料 12,000 円（但し、岡崎商工会議所会員は6,000円）＜テキスト、消費税を含みます。＞
- ◆ 申込先 岡崎商工会議所 TEL：(0564) 53-6500 FAX: 53-0101 担当：和田紫野
- ◆ 振込先 三菱東京UFJ銀行岡崎支店 普 541451 もしくは 岡崎信用金庫本店 普 0027917  
口座名義：岡崎商工会議所 中小企業相談所 所長 杉浦昌幸

【お申込み】 FAX：53-0101 岡崎商工会議所 和田行

接遇&電話応対研修 好感を持たれるビジネスマナーの基本【12月11日（火）】申込書

| 受講者氏名（ふりがな） | 勤続年数 | 受講者氏名（ふりがな） | 勤続年数 |
|-------------|------|-------------|------|
|             |      |             |      |
| 事業所名        |      | 業種          | 従業員数 |
| 連絡担当者名      | TEL  | FAX         |      |

○ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配布します。