

2024年度

会場受講



一般社団法人 中部産業連盟

中産連

接遇実務研修

■ 日時 2024年 7月 5日(金) 各日とも 9:30~16:30 1日間 6時間研修(昼食1時間)
2024年 11月 27日(水)

■ 会場 中産連ビル研修室 名古屋市東区白壁3-12-13

■ ご参加頂きたい方

一般事務、アシスタント業務、受付業務、営業、購買等でお客様に直接接する社員

研修のねらい・特徴

ビジネスマナー・日常行動などの“仕事の基本”を見直し、**ストローク=自ら働きかけながら行動できる**ようになる。

☑ 各自の経験に合わせたレベルアップ

ケース1「基本を知らない方」

…“世間で求められている基本を習得するレベル”になる

ケース2「一定の経験がある方」

…“意識・行動を変革させ、周囲に好感を持ってもらえるレベル”になる

☑ 客観的に自分を見つめ直す「実習型トレーニング」

電話応対実習ではロールプレイを録音し、自分で確認し、改善点を見つける

☑ 現代ビジネスに求められるビジネスマナー・他社レベルの把握

接遇実務の基本行動

気配り意識

ストローク行動

コミュニケーション力

ビジネス基本行動
(マナーなど)

カリキュラム

1. 心構え・自覚をしっかりと持つ

- (1) 上司や会社が何を期待しているのか
- (2) 意識・行動変革の必要性 (惰性行動→ストローク行動)
- (3) **事前アンケート** 現在抱えている悩み・疑問点など
⇒重点的に解決・習得する

2. コミュニケーション・仕事の進め方

- (1) 職場の人、お客様とのコミュニケーション
- (2) 報告・連絡・相談の気配りと注意点
- (3) スケジュールリングと気遣い
- (4) ビジネスにおける言葉遣い
(敬語・詫言・枕言葉)
- (5) 社内マニュアル・ルールをつくるために
 - ① これからつくる企業・職場
 - ② 定期的な見直しをする企業・職場



3. **実習** 電話応対トレーニング (電話機使用による実習)

- (1) 温かみのある電話応対
(目の前に相手がいるつもりで)
- (2) ストロークできていますか?
(下手でもいいからもう一歩)
- (3) こんな時どうしますか?
(的確な状況判断と失礼のない応対を)
- (4) 苦情はありがたいご意見
(苦情電話に対する考え方と応対)

4. **ロールプレイ実習** 好感を与える来客応対・訪問マナー

- (1) お茶の入れ方・出し方
- (2) 応接室の入退出マナー
- (3) お辞儀の3段階
- (4) 名刺交換
- (5) お客様の誘導

5. まとめ・質疑応答



講師

朝倉 奈津江 氏 研修インストラクター

民間企業において、約12年間採用や人事考課制度の改善、および新入社員研修の企画・研修講師などを担当。その後、大手人材派遣会社においてスタッフの相談を含めた、長期就業スタッフの管理業務に携わる。退職後、講師として「気づきを促し行動へ導く」を目指した研修で、ビジネスマナー研修、電話対応研修、接客研修、新人・中堅社員研修などを担当し、活躍中。

参加者のコメント



それぞれの受講者の経験値に合わせた指導をしていただけたので、リラックスして受講できました。自身の課題だった電話対応も、電話越しでも「笑顔を忘れずに」を心がけていきたいです。

(電子部品製造・総務部)



名刺交換マナーや席次など、不明なまま我流でいたことを見直すことができ、大変学びが多かったです。営業の際、自信を持ってお客様と接していけると思います。

(物流サービス・営業部)



自分の中での常識が違っていただけと分かり、この研修での学びをもとに改善していきたいです。また、社内で徹底した方がいい事も見直せたので、意見を出していこうと思います。

(機械部品製造・総務部)



今まで自己流でやっていた事もありましたが、今回の研修を受け、世間一般的なマナーも明確になり良かったです。他の会社の方の対応についても知る事ができ、充実していました。

(電子部品製造・経営企画室)

接客実務研修 参加要項 / 参加申込書

参加費 (1名様)	中産連会員36,300円(消費税込) 中産連会員外41,800円(消費税込)
申込方法	① 下記申込書に必要事項を記入の上、切り取らずにファックスにてお送りください。 ・中産連ホームページの各セミナー詳細からもお申込み可能です。(https://www.chusanren.or.jp) 申込みが完了しますと、申込責任者のメールアドレスに「申込完了メール」が届きます。 ②受講票と請求書を開催日の約2~3週間前に申込責任者宛へ郵送します。 ※コンサルタント及び教育機関の方のお申し込みはお断りしております。ご了承ください。
キャンセルについて	お客様のご都合によりキャンセルされる場合には、以下のキャンセル料を申し受けます。 開催日の前日(土日祝日を除く)・当日・・・・・・・・・・受講料の100%
申込み・問合せ先	一般社団法人中部産業連盟 マネジメント研修事業部 齋藤 〒461-8580 名古屋市東区白壁3-12-13 TEL052-931-9826 FAX0120-342-340 e-mail: seminar@chusanren.or.jp

年 月 日

会社名 _____
〒 _____

所在地 _____ TEL _____ FAX _____

※参加される日付にシ点をおつけください。

参加日程	参加者 所属部課・役職名	参加者氏名(フリガナ)	E-mailアドレス
<input type="checkbox"/> 7/5(金)		-----	
<input type="checkbox"/> 11/27(水)		-----	
<input type="checkbox"/> 7/5(金)		-----	
<input type="checkbox"/> 11/27(水)		-----	
<input type="checkbox"/> 7/5(金)		-----	
<input type="checkbox"/> 11/27(水)		-----	

申込責任者 所属部課・役職名	申込責任者氏名(フリガナ)	E-mailアドレス

会社概要	業種(主要製品名)	資本金	従業員数	今回ご記入いただく個人情報は、セミナー等の運営・情報提供(郵便、メール、FAX等)においてのみ使用致します。 詳細は当連盟HP(http://www.chusanren.or.jp/privacy/index.html)をご覧ください。同意のうえ、ご協力をお願い致します。関連情報が不要の場合には下記にシ点のご記入をお願い致します。 <input type="checkbox"/> セミナーなどの関連情報の案内を希望しない
		百万円	人	
中部産業連盟会員(○印をお付けください)		会員	会員外	



FAX 0120-342-340

マネジメント研修事業部 齋藤 行

セミナーNo.0865