

# 接客・訪問応対マナー研修

◆ねらい 社員の一人一人が社会人として正しいビジネスマナーを身に付けているか否かで、その会社のイメージばかりでなく業績までも大きく変わります。さらに、一段上の接客応対テクニックを学ぶことで、CS（顧客満足）もアップします。

◆日時 2019年7月23日（火） 13:00～16:00

◆会場 地域職業訓練センター 2F研修室  
（お問合せ：香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854）

◆対象者 接客・接客技術を習得したい方または新入社員のフォローアップに。

◆定員 10名程度

◆講師 後藤 ケイ子（有限会社オフィス後藤 代表取締役社長）

◆受講料 6,480円（香川県職業能力開発協会会員事業所 5,400円）  
※消費税含む

◆内容・カリキュラム（※内容は進み具合等により変更になる場合がございます）

## ◎マナーの基本

- ☆マナーの重要性
- 顧客満足度（CS）
- ☆会社のイメージ
- ☆私は会社の代表
- ☆基本マナーの振り返り
  - ・身だしなみ ・表情 ・態度
  - ・挨拶 ・言葉遣い
- ☆コミュニケーション
- お客様とのコミュニケーション
  - ・満足していただくためには

## ◎ビジネスマナーの基本

- ☆ボイストレーニング
- 挨拶（声かけ）
  - ・笑顔 ・声の大きさ ・お辞儀
- ☆言葉遣い
  - ・間違えやすい敬語
- ☆ビデオ撮影による個人チェック
  - ・（挨拶・お辞儀・敬語）

## ◎来客・訪問応対マナー実践

- ☆実践（ロールプレイング）
- 窓口来客応対（お客様役・受付役・担当者役）
  - ・お迎え、受付、挨拶
  - ・名刺の受け方、取り次ぎ方
  - ・案内 ・上席
  - ・お茶の出し方 お見送り
- 訪問マナー
  - ・玄関先 ・応接でのマナー
  - ・説明の仕方（パンフ）
- ☆クレーム対応の基本（対面）

休憩は区切りのよいところで適宜お取りいたします。

◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

# 受 講 申 込 書

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領を同意の上、下記のとおり申込みします。 【申込日】 年 月 日

講座番号	8-A	講座名	接客・訪問対応マナー研修 【開催日】2019年7月23日(火)	
勤務先名			会員確認	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 当協会会員
勤務先所在地 または自宅住所	〒 ー ※受講票等の送付先を記入してください		受講票の 送付先	<input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 自宅
電話			連絡担当者	
FAX			所属部課・役職 氏名	

ふりがな 参加者氏名	性別	生年月日	所属部署・役職名
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成  年 月 日生	
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成  年 月 日生	
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成  年 月 日生	

※ここに記載いただいた個人情報は、講座の実施以外の目的に利用することはありません。  
 なお、当協会から能力開発に関する情報提供を行う際に利用させていただく場合がありますのでご了承ください。

## 申込要領

- 上記申込書にご記入の上、開講日の10日前までにFAXでお申込みください。
- 受付後、受講票を発送いたしますので「勤務先所在地または自宅住所」欄には受講票の送付先をご記入ください。
- お申込み後に、受講者の欠席・変更が生じた場合は必ずご連絡ください。
- 開講日の9日前からのキャンセル、開講当日の欠席は受講料およびテキスト代をご請求いたします。
- 開講日の9日前の時点で、受講者が講座実施の最低運営人数に達していない場合、やむを得ず講座の中止や日程の調整をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

## お申込・お問合せ先

香川県職業能力開発協会 (〒761-8031 高松市郷東町 587 番地 1)  
 Tel:087-882-2854 Fax:087-882-2962  
 ホームページアドレス <http://www.noukai-kagawa.or.jp>