

ワンランク上の接遇マナー研修

研修のねらい

- ・ 現場に必要な顧客視点でのワンランク上の「接遇」「マナー」を身につける！
 - ・ 的確な話の聞き方・伝え方、報告の仕方等の「コミュニケーション能力」を身につける！
 - ・ 「形だけではない接遇・マナー」が考えて行動できる人材を目指す
- ◆ 日 時 平成25年4月11日(木) 午前9時30分～午後4時30分(6時間)
- ◆ 場 所 松山市総合コミュニティセンター 会議室(2階)
- ◆ 服 装 社会人として恥ずかしくない格好または制服
- ◆ 持 参 物 名刺、筆記用具、手鏡、電卓
- ◆ 参加費：1名様 21,000円(消費税・テキスト代・食事代を含む)
- ◆ 定 員：20名(平成25年3月30日 締切)

カリキュラム 以下の通り(都合により変更する場合がございます)

9:30	・発声練習、他己紹介 ・現場のプロフェッショナルとしての自覚 接遇の重要性を理解する
10:00	・好感度を高める品格のあるマナーとは 第一印象の重要性・メラビアンの法則 笑顔には不思議な力がある【実習】 身だしなみ・お辞儀・話し方・歩き方等のポイント【実習】 食事のマナー：お箸の使い方【実習】 箸置きは日本の美意識が生んだ日本の文化 ・ビジネスマナーのさらなるブラッシュアップ 敬語のビジネスマナー【演習】・気になる若者ことばは使わない 来客の応対・ご案内【実習】・名刺交換・心の籠ったお茶の出し方【実習】
12:00	昼食及び休憩
13:00	・コミュニケーション能力を高めよう 相手の立場を考えた電話応対【ケーススタディ】
12:00	社内文書【実習】・社外文書の書き方：お礼状の書き方等【実習】 コミュニケーションの基本は相手を思いやる心 ビジネスで求められるコミュニケーション能力
15:00	・報告・連絡・相談：重要な仕事の基盤 報告・連絡・相談を必ず実行できるようにするには メモの活用：「何を」「誰のために」「何のために」を考えて作成する 上司への「ほう・れん・そう」【ケーススタディ】
16:00	今日の研修のまとめ
16:30	終了

お問合せ先：株式会社SRSコメンズメント 〒790-0047 松山市余戸南6-4-19
(TEL: 089-974-0878 FAX: 089-974-5878) H P <http://www.srs-commencement.co.jp/>
E-mail: esu@bronze.ocn.ne.jp

(株)SRSコメンズメント 吉森 行 (FAX 089-974-5878) 「新入社員集合研修」申込書

参加予定人数		名	
貴社名		ご担当者名	
所在地			
TEL		FAX	
E-mail			