

電話応対&接遇マナー研修会

開催のお知らせ

- 開催日時 令和4年4月27日(水)
13:30~17:00
(※受付がありますので13:15までに会場にお越し下さい)
- 開催場所 岩内地方文化センター 2F 会議室
(岩内郡岩内町字万代51-7 TEL 0135-62-0001)
- 参加対象 どなたでも受講できます (新人・中堅・ベテラン社員)
- 講師 有限会社エスパス・マナーアカデミー
接遇マナーインストラクター 佐藤 あけみ 氏
- 内 容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します
※詳細は裏面をご覧ください
- 申込方法 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、
FAX (0135-62-1271) にてお申込み下さい
- 申込期限 令和4年4月21日(木) 定員20名
- 受講料 無料
- その他 筆記用具を持参下さい
- お問合せ 岩内商工会議所 中小企業相談所 (62-1184)



接遇マナーインストラクター
講師 佐藤 あけみ 氏

≪ 略 歴 ≫

大手自動車ディーラー、プリティッシュエアウェイズ客室乗務員等を経て、現在、接遇マナーインストラクターとして活動中。

大学、専門学校、病院等で接遇マナー、コミュニケーションスキル等の講師として登壇するとともに、講演、翻訳、執筆活動も行い、テレビやラジオ番組にも多数出演されております。

- ※マスクの着用、検温、手指の消毒、換気をはじめとした感染防止対策へのご協力をお願いいたします
- ※受講当日、発熱や風邪のような症状がある場合や体調がすぐれない場合は参加をお控えください
- ※感染拡大状況により、延期または中止となる場合がありますので予めご了承ください

主催 岩内商工会議所 中小企業相談所

受講を希望される方は、下記の参加申込書に必要事項をご記入のうえFAXにてお申込み下さい (FAX 0135-62-1271 / TEL 0135-62-1184)

電話応対 & 接遇マナー研修会 参加申込書

事業所名		
参加者氏名	①	(男 ・ 女) (年齢)
	②	(男 ・ 女) (年齢)
	③	(男 ・ 女) (年齢)
T E L		

※ご記入頂きました個人情報につきましては、本講習会以外の目的での使用は致しません。

電話対応&接遇マナー研修会

～カリキュラム～

令和4年4月27日(水) 13:30～17:00

～受付がありますので、13:15 までに会場にお越し下さい～

13:30 開会

●接遇とは

- ・接遇の基本（講義）
- ・自分がされて気持ちよいと思う対応、不快だと思う対応
- ・マスク着用時に気を付けたいこと

●ホスピタリティを感じさせる対応のポイント

- ・第一印象の大切さ
- ・アイコンタクト、声かけのタイミング、笑顔、お辞儀、方向を示す・物を渡す・受け取る時の注意点
- ・話の聴き方（傾聴）
- ・様々な年代のご利用者様に合わせた話し方、対応の仕方
- ・適切な言葉づかい・クッション言葉
- ・挨拶（講義、エクササイズ、グループディスカッション）

●好感が持たれる電話対応

- ・電話の特性
- ・取次・不在時対応
- ・プラスアルファのおもてなしを伝えるコツ

●質疑応答

17:00 終了