

重要

代表者様、研修担当、各担当部署に  
ご回覧くださるようお願いいたします。

# 大津商工会議所 ビジネススクール

## カリキュラム

## ビジネスマナーの善し悪しは経営姿勢の現れです！

# 今さら聞けない接客マナー講座

正しいマナーを学んだことはありますか？

何となく、見よう見まねで身に付けたマナーで、部下や後輩に指導していませんか？

業績の良い会社は、社員のマナーが細部まで指導され、行き届いています。

「お客様からのクレームのうち5%は接客対応に関するものである」と言われ、こちらが気づかないうちに信頼を損なってしまう恐れさえあります。

当たり前前を当たり前前に実践していくことは、思っている以上に難しいものです。

本研修では、初心に戻ってビジネスマナーや接客対応の基本を再確認しながら、現在の疑問や不安を解消し、マニュアル作成を行っていただきます。さらに、「普段の対応」と「正しいビジネスマナー」を認識し「知っているつもり」「行動しているつもり」を、自信を持って「できる」といえるように接客マナーへの意識改革を身につけていただきます。

新入社員を迎える前に、知識と実習の両面から正しいマナーを再確認し、会社の体制を整えましょう！必ずお役に立つはずです。

日時 **3/15 (木) 10:00~17:00**

会場 **大津商工会議所 9階会議室**

定員 **20名** 参加費 **会員：12,960円  
一般：16,200円**  
(教材費及び消費税含む)  
定員になり次第 締め切り

### <お申込方法>

◆右記申込用紙またはHPよりダウンロードし、必要事項をご記入後FAXにてお申込ください。

(受付後、申込者様宛に「申込受信のお知らせ」をFAXで返送いたします。)

\*お申込後、受講料を原則として講座開催の3日前までに下記銀行口座まで

お振込み願います。(恐れ入りますが、振込手数料はご負担願います。)

\*講座開講日までに受講券を申込者様宛にFAX送信いたします。

\*受講料の返金はいたしかねますので、ご了承ください。

\*最少催行人数は5名となります。

◆振込先 滋賀銀行 本店営業部 普通預金 No.487808 大津商工会議所 業務会計

\*セミナーや講習会の参加者は原則駐車できません。公共交通機関のご利用を

お願いいたします。車でご参加の場合は最寄りの有料駐車場をご利用ください。

1.職場のビジネスマナーとコミュニケーション	・好感度を上げる身だしなみと表情 ・挨拶とお辞儀 ※ロールプレイング
2.好感を与える言葉づかい	・間違いやすい敬語 ※ワーク
3.電話対応	・電話の受け方、取り次ぎ方、かけ方 ※ロールプレイング
4.来客対応	・受付対応と取り次ぎ、訪問 ・応接室でのお茶の出し方 ・名刺交換 ※ロールプレイング
5.接客対応マニュアル作成	・作成の意味、注意点、手順

### <お問い合わせ>



**IPTEL : 050-3528-0837(直通)**



**FAX : 077-526-0795**

■ビジネススクール専用ホームページ

<http://www.cci-biz.com/otsu/>

■大津商工会議所ホームページ

<http://www.otsucci.or.jp/>

### 大津商工会議所ビジネススクール行

FAX:077-526-0795

### 今さら聞けない接客マナー講座 申込用紙

事業所名	TEL	
役職/申込者名	FAX	
所在地	〒	
E-mail	@	
役職/参加者名		
役職/参加者名		
会員・一般 (どちらかに○をつけてください)	受講料合計( )円	振り込み予定日 月 日

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講座開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認、受講料の入金確認及び講座運営に関する連絡の目的のみに使用いたします。

011400