

# 接客・電話対応セミナー

接客や電話対応はビジネスの世界では必須のマナーです。対応の第一印象が悪いとせっかくのビジネスチャンスを逃すだけでなく、会社のイメージダウンにつながることもなりかねません。

携帯電話、スマートフォンが主流になり、一般の電話に出る機会が少なく『いざという時に上手く対応できない』と困っている方、いらっしゃいませんか？

このセミナーでは新入社員の方から比較的勤務経験の少ない方を対象に、電話対応や接客などのビジネスマナーを学びます。上手な接客・接遇と電話対応の基本を身につけることで**コミュニケーション力をアップ**し、**顧客満足**に繋げましょう。たくさんの皆様のご参加をお待ちしています。

- ◆ 日時 平成30年 4月9日(月) 午後1時30分～4時30分
- ◆ 場所 江南商工会館 1階ホール (江南市古知野町小金 112)
- ◆ 講師 株式会社グランツハート【あいち女性輝きカンパニー認証企業】  
松井浩恵氏 (I-GA 協会契約講師 電話対応技能検定指導者級資格保持者)
- ◆ 受講料 お一人様 **3,240円** (会員事業所お一人様 **1,080円**)  
(それぞれテキスト代、消費税含む) ※当日徴収させていただきます。
- ◆ 定員 25名 (定員になり次第締め切ります)
- ◆ 締切 平成30年4月5日(木)



## 【カリキュラム】

前半の部 (1時30分～2時55分)	後半の部 (3時～4時30分)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>社会人としてのプロ意識</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会人としての心構え</li> </ul> </li> <li>■ <b>社会人としての必要なマナー</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 好印象を与える5原則</li> <li>・ 挨拶、身だしなみ</li> <li>・ 立ち居振る舞い、言葉遣い</li> <li>・ 来客対応マナー</li> </ul> </li> </ul> <p>基本の流れ (名刺交換 案内 席次 呈茶)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ビジネス電話の対応</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応の心構え</li> <li>・ 取り次ぎの仕方</li> <li>・ 伝言メモの書き方</li> </ul> </li> <li>■ <b>仕事の進め方</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告、連絡、相談</li> </ul> </li> <li>■ <b>メンタルヘルスマネジメント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場のコミュニケーション</li> <li>・ 聴く力、受け止める力</li> </ul> </li> <li>■ <b>まとめ</b></li> </ul>



★カリキュラムにつきましては、一部変更させていただく場合があります。

- ◆ 主催 江南商工会議所 / (公財) 日本電信電話ユーザ協会 西尾張地区協会
- ◆ お問い合わせ先 TEL: 0587-55-6245 (担当 上野)

接客・電話対応セミナー参加申込書 (4/9) FAX: 0587-54-9141

事業所名		TEL	
所在地		FAX	
受講者名		受講者名	

※ご記入頂いた情報は、本講座に関する連絡及び江南商工会議所からの情報提供のために利用させていただく場合があります。