接遇応対訓練講座
＜基礎から学ぶビジネスマナー研修＞

★ **研修のねらい**

・ビジネスマナーの意味や目的を理解し、実践力を高める
・敬語や言葉遣いの基礎から応用力を身に付ける
・電話応対の心構えと応対を通じてコミュニケーション力を高める

★ **対　　象**：　接客･接遇の機会の多い方､営業担当・ＯＪＴ担当
★ **定　　員**：　１５名
★ **受講料**：　各１回　　6,000 円（会員外 7,000 円）
★ **講　　師**：　Ayalabo 代表　村田　綾 氏
★ **時　　間**：　１３：００ ～ １７：００（４Ｈ）

カ リ キ ュ ラ ム の 概 要

第１回目	**令和８年７月３日（金）**
＜ ビジネスマナーの基本講座 ＞ １．習得の意味と目的 ２．接遇・ビジネスマナーとは何か ３．社会人としての心構え ４．第一印象の重要性 ５．身だしなみ・挨拶・表情・立ち居振る舞い・名刺交換	
第２回目	**令和８年７月２２日（水）**
＜ 顧客意識と言葉遣い講座 ＞ １．習得の意味と目的 ２．企業イメージと応対 ３．顧客満足と期待値 ４．敬語の基本と接客・接遇用語 ５．言葉遣いの応用①伝言を承る ６．言葉遣いの応用②言葉の言い換え	
第３回目	**令和８年１０月６日（火）**
＜ コミュニケーションスキル講座 ＞ １．習得の意味と目的 ２．聴くチカラと話すチカラ ３．アサーティブコミュニケーション ４．コミュニケーションパターンと応対 ５．ロールプレイとフィードバック	
第４回目	**令和８年１０月２０日（火）**
＜ クレーム応対（問題解決）講座 ＞ １．習得の意味と目的 ２．応対の準備と心構え ３．顧客心理とニーズ ４．応対の流れとポイント ５．ロールプレイングとフィードバック	