

接客対応訓練講座

＜基礎から学ぶビジネスマナー研修＞

★ 研修のねらい

ビジネスマナーは身につけていることが当たり前であり、自分自身だけでなく企業イメージにもつながります。なぜマナーが必要なのか、メリットは何かなど基本から指導いたします。新人だけでなくリーダーや管理職の方も、マナーの基礎習得の意味を知り、時流（いまどき）の手法や考え方を一緒に学びましょう。

- ★ 対象 : 接客・接客の機会が多い方、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5年7月7日（金）
＜ マナーの基礎 ＞ <ol style="list-style-type: none">1. 習得の意味と意識付け2. 接客・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6. 指示・命令の受け方7. 報告・連絡・相談の基本と実践	
第2回目	令和5年7月18日（火）
＜ 来客対応と敬語 ＞ <ol style="list-style-type: none">1. 習得の意味と意識付け2. 企業イメージと対応3. 事前準備と訪問時のマナー4. 名刺の取り扱い5. 来客対応（受付・案内・席次）6. 敬語の基本と接客・接客用語	
第3回目	令和5年10月5日（木）
＜ 電話対応 ＞ <ol style="list-style-type: none">1. 習得の意味と意識付け2. 対応の心構え3. 発声発音4. 電話対応の接客5. かけ方・受け方・取り次ぎ・伝言6. ロールプレイとフィードバック	
第4回目	令和5年10月26日（木）
＜ コミュニケーションスキル ＞ <ol style="list-style-type: none">1. 習得の意味と意識付け2. コミュニケーションスキルとは3. 聴くチカラと話すチカラ4. 報告・連絡・相談の応用と実践5. ロールプレイとフィードバック	