

1 新入社員からベテラン社員の皆さま向け

新企画

明日からすぐに“実践”出来る!

# 利益を生み出すワンランク上の「上級ビジネスマナー」

開催日：2019年5月10日(金)10:00~17:00

会場：大阪銀行協会 別館3階(11号室)

講師：池田人材育成センター 代表 **池田由美子** 氏

略歴：

大学卒業後、協和銀行(現りそな銀行)に入社。その後、大阪総合経営情報センターにて取引先企業の社員研修・人材育成支援などの講師として人気講師となる。協和中小企業経営研究所(現りそな総合研究所)では専属講師となり、2004年に独立。研修内容は毎回「わかりやすく実践的」と好評を得ており、長年にわたる継続研修を行っている。教育分野でも受講者が例年優秀表彰されるなど、人材育成のエキスパートとしても活躍中である。  
大学非常勤講師、産業カウンセラー&キャリアコンサルタント、ホスピタリティ・コーディネーター、元秘書検定準1級面接審査員、元サービス接客検定準1級運営委員

## 特色

利益を生み出すポイントは、お客様にとって「あなたが担当で良かった」と思われることです。そのために必要なビジネスマナーと、その背景までを徹底して学んでいただきます。

「お客様の信用や信頼はどこから生まれるのか」ビジネスマナーの肝をつかみ取り、明日から実践することで、お客様の心をつかむことのできる人財になることを目指しています。

利益を生み出すポイントは知っているだけではなく、その知識をすぐに表現できることが肝心です。日ごろ感じていた迷いを払しょくし、利益を生み出す差別化がわかる社員を育成します。

## カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

### 1. 利益を生み出すことを考えないビジネスマナーはお作法にとどまる

その心構え、行動、習慣化

- ・伝わらないビジネスマナー
- ・伝えるビジネスマナー

### 2. 利益を生み出す信頼関係・あなたのファンづくり行動

- (1)利益を生み出すビジネスマナーを表現できるか否か  
差の出せる、明るくさわやかな表情・挨拶・お辞儀・身だしなみ
- (2)お客様から評価され、社内の協力が得られる  
態度ふるまい
- (3)コミュニケーション力を鍛える  
(言葉遣い、相手にあわせた表現ができる)

### 3. 生産性を上げて利益につなげるビジネスマナーのコツ

- (1)仕事の多くの時間を割く電話応対で利益に直結させる
- (2)さすがと言われる電話応対とは
- (3)やる気のある好感の第一声と締め挨拶
- (4)効率的でミスを防ぐコミュニケーション
- (5)お客様に喜ばれる気の利いた電話コミュニケーション

### 4. これが出来ると「心に残る」接客応対の極意

- (1)誠意のある受付からお見送りまでの流れ
- (2)お茶出しで迷うケース

### 5. 他社との差をつけて利益を生み出す訪問マナー

- (1)意外と知らない自社のマナー違反
- (2)相手の心に響く営業センスのある訪問
- (3)次回につながるクロージング

### 6. 「利益を生み出す」ビジネスマナー

- (1)知っている・行動できる・表現できる
- (2)お客様の評価は「ビジネスマナー」から始まる

**参加申込書** ( \*個人情報の取り扱いに関して、私は貴社の「個人情報に関する利用目的」を確認、同意の上、申込みます。 ) 受講料：会員...23,760円 一般...31,320円  
(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

5/10(金) 利益を生み出すワンランク上の「上級ビジネスマナー」【FAX 06-6258-8863 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒			連絡担当者	部署・役職		
					ふりがな		
					氏名		
業種(具体的に記入してください)				E-Mail			
TEL	( )	FAX	( )	取引店	支店		
参加者 ( )内に ふりがなを ご記入くだ さい。	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先]  
一般の方：受講票とともに請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。 06-6258-8806  
\*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当 (H)