

1 ビジネスマナーを身に付けたい、見直したい皆さま向け

新企画

—— おもてなしの心が伝わるマナーを身に付ける！ ——

お客様に感動を与える！ ホスピタリティマナー研修

開催日：2019年7月3日(水)10:00~17:00

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：(株)ヒップスターゲート **こしやま ゆみこ** 氏
越山 揺巳香 氏

略歴：

自動車大手メーカーのマツダ(株)に入社。同社退職後、大手美容系メーカー、大手食品メーカーでの本社受付業務を経て、研修会社専属のマナー講師となる。そこで積んだ経験と実績を基に、2012年より(株)ヒップスターゲートの講師として活躍。「逢えてよかった！がテーマの研修人」としてビジネスコミュニケーション・ビジネスマナーを中心とした研修・講演活動を行っている。スキルやテクニックだけでなく、ありのままの心で受講者と向き合うメリハリのある講義に定評がある。

◆特色

ホスピタリティとは、「おもてなしの心」です。相手に幸せ・満足を感じてもらいたいと考える心構えとも言えます。

本セミナーでは、ホスピタリティの重要性を学ぶとともに、日常の細かな言動やしぐさを、ホスピタリティの観点から徹底的に見直していきます。おもてなしの心、CS(顧客満足)マインドを醸成して、ホスピタリティを相手にどう伝えていくのか。その具体的な言葉や行動を学んでいただきます。ホスピタリティ溢れる対応を明日からでもすぐに実践できるよう、演習を多く盛り込んだカリキュラムとなっております。

◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

1.なぜマナーは必要なのか

- (1)CSとは/マナーとは/3Sとは
- (2)ホスピタリティマインドを身に付ける
- (3)第一印象の重要性と磨き方

2.ホスピタリティマナーの基本

- (1)「第一印象、身だしなみ」がカギ
- (2)「表情トレーニング」で表現力アップ
- (3)基本の「挨拶」をチェック
- (4)「姿勢と動作」は心の鏡

3.ホスピタリティマインドによるコミュニケーション

- (1)効果的な聴き方
- (2)効果的な伝え方

4.ホスピタリティマインドによる電話対応

- (1)電話対応の心構えとポイント
- (2)電話対応の演習 ～こんな時どうする？～

5.ホスピタリティマインドによる来客・訪問対応

- (1)来客・訪問時の心構え、お迎え、お見送り
- (2)来客・訪問時のマナー、ご案内、窓口対応

6.振り返り・総合演習

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

7/3(水) お客様に感動を与える!ホスピタリティマナー研修【FAX.03-3699-6629・6729 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				
					E-Mail				
業種 <small>(具体的に記入してください)</small>				TEL	()	FAX	()	取引店	支店
参加者 <small>()内に ふりがなを ご記入くだ さい。</small>	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：受講票とともにご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。03-5653-3951
 *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)