

ビジネスマナーの基本と 顧客を夢中にさせる接客術

開催のご案内

明るく笑いのたえない雰囲気の中、堅苦しく捉えられがちなマナーやコミュニケーションの極意をわかりやすく楽しくお伝えします。

お客様の心を掴み、誰からも好かれるビジネスマンを目指しましょう！！

開催要領

日時

平成29年3月16日（木）午前10時～午後4時

会場

北海道経済センター 8階Bホール（札幌市中央区北1条西2丁目）

受講料

会員 3,000円 非会員 5,000円

（受講料は、当日会場で申し受けいたします。）

無料受講券をご利用の方は、当日持参ください。

講師

佐藤 あけみ氏 グレイスマナーズインターナショナル 代表

定員

各法人会 40名（定員になりましたらお断りの連絡をさせていただきます）

申込方法

裏面の受講申込書に記入の上、FAXで下記あてにお申し込み下さい。

（公社）札幌中法人会 FAX：221-5107 / TEL：221-5087

（公社）札幌西法人会 FAX：241-3216 / TEL：231-0763

（公社）札幌北法人会 FAX：709-8830 / TEL：709-8802

（公社）札幌東法人会 FAX：802-6745 / TEL：802-6744

（公社）札幌南法人会 FAX：241-3218 / TEL：251-7863

（裏面もご覧ください）

講座内容

- 接客が経営に与える影響とあなたの役割
- 今まで受けた接客【感動】【失望】
自分がされて気持ちよいと思う対応、不快だと思う対応
- ホスピタリティとはなにか～サービスとホスピタリティの違い
- 自身ビジネスマナーを振り返ってみましょう
 - ・第一印象の大切さ
 - ・アイコンタクト、声掛けのタイミング、笑顔、お辞儀、方向を示す・物を渡す・受け取る
名刺交換、湯茶接待
 - ・適切な敬語の使い方・クッション言葉
- あなたの印象を決める5つのポイント
- 〈聞く〉と〈聴く〉では全然違う!?
- 信頼される立ち居振る舞い
- クレームが起こってしまった際の対応
- チームワーク作りに欠かせない効果的な『ハウレンソウ』とは
- 電話の基本的な対応（想定される様々な場面をロールプレイングで確認）
- 外国からのお客様への基本的対応

講師のご案内

佐藤 あけみ 氏

グレイスマナーズインターナショナル 代表

北海道北見生まれ、札幌の短期大学卒業後、自動車ディーラーに勤務。その後上京。
 東京ディズニーランドコカコーラVIPラウンジ勤務、プリティッシュエアウェイズ（英国航空）
 客室乗務員として勤務の後、ヒルトン小樽で人事部研修担当主任として勤務。
 接遇マナー講師・接遇英会話講師を兼任、その後、独立。
 アトランティスビューカレッジでパーソナルカラー、ロンドンのスクールで英国式ディナー
 マナーを学ぶ。Diploma取得。
 2007年6月スイスのフィニッシングスクール「ヴィラ・ピエールフー」留学。
 IEPコース終了。
 現在、企業、大学、専門学校等で接遇マナー・コミュニケーションスキル講師、司会として活動中。
 主な著書として『サービス三流なんて言わせない!～新・北海道流おもてなし』
（北海道新聞社刊）

受講申込書（平成29年3月16日(木) 10時～16時開催）

「ビジネスマナーの基本と顧客を夢中にさせる接客術」

会場 北海道経済センター8階Bホール(札幌市中央区北1条西2丁目)

◎ この申込書は受講票になりますので、当日ご持参下さい（改めて受講票の発行はいたしません）。

| | | | |
|--------------|--|--------------|----------|
| 会員企業名 | | ○で囲む | 法人会員・非会員 |
| 所在地 | | 電 話 | |
| | | F A X | |
| 参加者名① | | 参加者名② | |

お願い ○申し込み後、参加できなくなった場合は、事務局へご連絡ください。
 ○駐車場がありませんので、公共の交通機関をご利用ください。