

ビジネスマナーの基本と 顧客を夢中にさせる接客術

新入社員セミナー開催のご案内

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30年3月20日（火）午前10時～午後4時
(昼食は各自でご用意をお願いします。)

会 場 北海道経済センター 8階A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: 011-221-5107 / TEL: 011-221-5087

(公社)札幌西法人会 FAX: 011-241-3216 / TEL: 011-231-0763

(公社)札幌北法人会 FAX: 011-709-8830 / TEL: 011-709-8802

(公社)札幌東法人会 FAX: 011-802-6745 / TEL: 011-802-6744

(公社)札幌南法人会 FAX: 011-241-3218 / TEL: 011-251-7863

(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

北海道北見市生まれ、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エイズ（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30年3月20日(火) 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A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。