

ガラリと印象が変わる！ ワンランクアップする ビジネスマナー研修 【電話・来客応対編】

～正しい応対を身につけ会社のイメージアップを図ろう～

研修

2023年11月30日 木
13:30～15:30 (受講時間) (2時間)

会場

問屋町会館 1階会議室
青森市問屋町2丁目17-3 TEL.017-738-4711

- 対象者：ビジネスマナーの基本を再確認したい方
- 定員：15名
- 受講料：2,700円(税込) ※受講料、テキスト代等含む
- 申込締切：11月22日(水) ※先着順締切、お早めにお申し込みください。

研修成果

1. 基本的な流れ、セリフ、具体的な対応方法を知ること、前向きに電話対応に取り組めます。
2. ちょっとしたテクニックで、相手から受ける印象を良くすることができます。

研修内容

1. 電話対応の基本的な流れとポイント

- ▶ 受ける時、かける時のパターンを知る
- ▶ 電話対応独特の表現、言葉づかいを知る
- ▶ 「声」から受ける印象をロールプレイで確認

2. 来客応対で信頼関係を築く

- ▶ 相手から受ける印象の良し悪しの違いは非言語にあることを学びます。
- ▶ ロールプレイングで所作を確認し、おもてなしの立ち居振る舞いを実践します。

BUSINESS
SCHOOL



講師紹介



(一社)日本ストレスチェック協会
ストレスマネジメントファシリテーター

吉町 友美 (よしまち ともみ)

これまでホテルマン、アナウンサーを経験。
2011年からはキャリアコンサルタントとして
若年者の就労支援に携わり、現在は障害者の
就労支援を行っている。
県内で数少ない米国NLP(実践心理学)
マスターの有資格者として、コミュニケー
ションやストレスマネジメントなどをテーマ
に、ワークを中心とした体感型セミナーを
多数開催。

