

経営者の皆様

公益社団法人 鳥取法人会
研修委員会 副会長 山本 孝夫
委員長 岸田 安雄

『入社3年以内の従業員の方を対象としたビジネス実践マナー』

～自分で考え行動できる人材になるために～

～ 研修会参加者募集のご案内 ～

今年度2回目となります『入社3年以内の社員様』を対象としたビジネスマナー研修、秋コースを開催することとしました。基本スキルを習得している社員の存在が会社のイメージを大きく変えることとなります。

今回は、「**自分で考え行動できる人材になるために**」を目的に、普段苦手と感じておられる方が多い「**クレーム対応**」「**コミュニケーション会話術**」「**おもてなし来客対応**」、「**電話の受け答え、取り次ぎ方**」を実践トレーニング形式で行います。

- 『1日目』 ◆ 社会人基礎力を身に付ける～働くこととは～
- ◆ 『自信になる』コミュニケーションスキルと立ち居振る舞い

- 『2日目』 ◆ 第一声で心をつかむ 好印象の声と伝わる話し方
- ◆ “会社の顔になる”丁寧な言葉遣い
- ◆ 感動！声だけで会いたくなる電話応対
- ◆ 苦手克服！クレームをチャンスに変える対応術



講師 山本 リエ 氏 (アール・ツーエージェンシー代表 人材育成コンサル)

【略歴】モデル・タレントとしてテレビ・ラジオ・イベントなどに多数出演のほか、モデル・MCの育成を手がける。

山陰放送「土曜日の生たまご初代MC」サンテレビ「フレッシュ情報便」、ミス・ユニバース・ジャパンファイナリストの経験をもとに、「とっとり観光親善大使」「とっとりしゃんしゃん鈴の音大使」教育訓練、鳥取県地域労使就職支援機構「新入社員研修」講師など、各地での講演・セミナーを行っている。

- 日 時 : 平成27年10月26日(月)、27日(火)の両日も午前10時～午後4時
- 会 場 : 県民ふれあい会館 4階 中研修室(3) 鳥取市扇町21 TEL 21-2266
- 参加費 : 法人会会員 1日受講 一人 4,000円 両日受講 一人 8,000円
 会員以外 1日受講 一人 6,000円 両日受講 一人 12,000円
 ☆ 受講料は当日、集金させていただきます。
 ☆ 昼食は各自でご準備ください。
- 定 員 : 1日30名以内 (定員になり次第締め切らせていただきます)

申込〆切

平成27年10月20日(火)

《お問い合わせ先》 鳥取市本町三丁目201番地 鳥取商工会議所会館2階

公益社団法人 鳥取法人会 事務局 吉田 智

電話 27-1604 FAX 20-0555

鳥取法人会『ビジネス実践マナー研修』参加申込書

1日目 平成27年 10月 26日(月)

参加印	時 間	カリキュラム	参加者名
○	10:00 ~12:00	『社会人基礎力を身に付ける～働くこととは～』 ～会社が求める・主体性・チームワークを身に付ける～ ・社会人意識改革 ・組織の中の自分の役割 ・タイプ別診断で自分を知る	----- -----
	12:00 ~13:00	休 憩	-----
	13:00 ~16:00	『“自信になる” コミュニケーションスキルと立ち居振る舞い』 ・立ち姿勢、おじぎ、座り方、表情と目線、挨拶 ・相手も自分も心地いい会話術 『“会社の顔になる” 丁寧な言葉遣い』 ・ビジネスシーンで使って欲しい言葉遣い	-----

2日目 平成27年 10月 27日(火)

参加印	時 間	内 容	参加者名
○	10:00 ~12:00	『第一声で心をつかむ 好印象の声と伝わる話し方』 ・自分の声に自信をつける発声・滑舌トレーニング ・誠実さが伝わる話し方のトレーニング ・断り方、依頼の仕方、上手な意思の伝え方 【実践トレーニング】	----- -----
	12:00 ~13:00	休 憩	-----
	13:00 ~16:00	『感動！声だけで会いたくなる電話対応』 ・電話対応、電話の取次ぎ方 実践トレーニング 『苦手克服！クレームをチャンスに変える対応術』 ・最低限言っておかないといけないクレーム対応の言葉 ・クレームの電話対応 言ってはいけない言葉 【苦手克服のための実践トレーニング】	-----

(申込事業所名)

事業所			
電話番号		FAX 番号	
担当者職・氏名	役職	氏名	