

マナーのマインドとスキルの両面を磨いて輝くあなたに

マナーエキスパート 養成セミナー



人と人がつながる上で必要なコミュニケーション・スキルを中心に、接遇の心と技を身につけます。航空会社乗務員の訓練所で伝える接客スキルから家庭でのコミュニケーションまで、接遇マナーと心理学のエッセンスを融合した「マナーエキスパート」を養成します。前半は基本を身に付け、後半は発展編として、指導の仕方、苦情対処等を実践的に身に付けます。



日程：日曜コース：9/07・10/05・11/09・12/07・1/11（水）時間：10：00～16：30

日程は申込者間で事前に調整します。上記は予定です。

会場：新大阪丸ビル本館もしくは新大阪ココプラザ（JR新大阪駅東口徒歩3分）予定

受講料：6ヶ月コース・5日間 75,600円（税テキスト代込・分割可）

講師：星野恵子（4名様以上で催行・定員10名様）

都合により日程変更の可能性があります。

日程	概要
09/07（水）	マナー・コミュニケーションの定義・人の心とコミュニケーション・顧客満足とは？ ホスピタリティの重要性・自分自身を振り返る①・スピーチのポイント・マナーの基本・ 美しい身のこなし（基本動作1）
10/05（水）	前回の振り返り・身嗜みチェック・美しい身のこなし（基本動作2・応用動作1・応用動作2） 言葉遣い・敬語・対応シミュレーション・動作の復習・
11/09（水）	前回の振り返り・電話対応のエッセンス・シミュレーション （各自の事例・問い合わせ・道案内・取り次ぎ）電話対応練習機を使って実践。
12/07（水）	前期の振り返り・顧客心理・様々なタイプのお客様に対する対応のコツを身に付ける。対応シミュレーション・苦情対処を中心に、接遇場面を通して「接遇の基本」「基本動作」「応用動作」の復習確認を行う。コメントの仕方も含める。
01/11（水）	前回の振り返り・身嗜みチェック・プレゼンテーション「接遇の基本を伝える」・指導場面の再現・ 質疑応答の仕方・コメントの仕方・認定テスト

お申込み・お問い合わせは

メールで ⇒ info@mans-resource.com



man's Resource マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127（月～金 09：00～17：00）

URL <http://www.mans-resource.com>

仕事に役立つテレフォンセミナー

～CS「顧客満足」を得る電話対応がテーマです～



- 仕事に欠かせない「電話対応能力」を仕事帰りの2回コースでスキルアップします。
- 「ホスピタリティマインドを声で伝える方法」や「顧客満足を得られる言葉遣い」をはじめ、「苦情への第一対応のしかた」など、参加者のニーズに合わせたスキルをロールプレイ中心、マンツーマン方式で身に付けます。
- 「電話対応練習機」を使って自分の声を確認しながら、基本から確認して行きます。

- ◇ 開催日 4月15日(木)基礎編・4月22日(水)応用編
- 時間 18:30～21:00
- ◇ 受講料 ¥15,750(2回分・税・教材費込み)1回のみ場合は ¥9,450
- ◇ 会場 新大阪丸ビル 会議室予定 (新大阪駅東口徒歩3分)

プログラム1日目・基礎編

1 電話とCS(顧客満足)	<ul style="list-style-type: none"> ・CS「顧客満足」を得るためのコミュニケーションの重要性 ・電話のコミュニケーションで気をつけたい特性 ・良質の声を伝える「発音」「発声」「滑舌」
2 企業を代表する「声」のトレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・さわやかな名乗りにトライ・・・自分自身の声を振り返る ・取次ぎから応用まで、ロールプレイングによる実習をする
3 電話対応のプロセス実践	<ul style="list-style-type: none"> ・オープニングからクロージングまでの流れについて、実習をしながら身につける

プログラム2日目・応用編

4 効果的な言葉選びの方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電話に必要な「言葉」の知識・敬語の確認 ・ホスピタリティの伝わる話法トレーニング
5 すぐに使える応対を実践	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者の皆様自身が最もよく受ける事例を中心に、今よりもよりホスピタリティを伝えるにはどうしたら良いか、再生しながらポイントを整理する
6 苦情電話への初期対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「苦情」への応対で顧客満足を得る方法 ・電話の達人を目指して

* 派遣型・電話対応・マナーのセミナーも承っております。

マンズ・リソース

お申込み・お問い合わせは

メールで ⇒ info@mans-resource.com

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町5-12-4

tel 06-6385-3127 (月～金 09:00～17:00)

URL <http://www.mans-resource.com>