

お客様満足のための ビジネスマナーとコミュニケーション力向上講座

ねらい

ビジネスマナーとコミュニケーション力の向上は
ビジネスの基本です。

本講座では、お客様満足のために何が必要かを
学んでいただき、来客対応、電話クレームのロール
プレイを重点的に行います。

また、脳心理学(NLP)の中からコミュニケーション
のポイントを学んでいただきます。

新人・若手・中堅社員、ビジネスマナーを習得した
い方など多くの方の受講をお勧めいたします。

主催 (一社)石川県経営者協会

日 時

令和5年6月28日(水)
9時30分～16時30分

会 場

石川県地場産業振興センター
本館3F 第3研修室
金沢市鞍月2-1(裏面参照)

講 師

株式会社office・CanDo
代表 宮永満祐美 氏

対 象

新人・若手社員等ビジネスマナー
を習得したい方

定 員

30人

内 容

- お客様満足と来客対応
 - お客様満足のための二つの要素
 - お客様の期待と満足の関係
 - 相手が心地よいしぐさ・口調
 - 来客対応の基本と実践
 - 電話対応の基本と実践
 - 電話対応の基本と確認
 - 電話対応の応用
ケーススタディ
 - コミュニケーションのポイント
～心理学(NLP)の考え方から・・・～
 - 信頼関係(ラポール)形成のためのポイント
 - お客様の特徴にあわせコミュニケーションする
 - クレーム対応ポイント
 - クレーム対応の重要性
 - 初期対応のポイント
クレーム時のタブー
 - クレーム対応の流れ
 - 傾聴力をつける
 - ケースで学ぶ
- まとめ

受講料

会員企業一人につき 9,900円
非会員企業一人につき 14,850円
(消費税、昼食代、テキスト代含む)

受講料は

下記口座にお振込みください。

北國銀行本店(普)115606

または北陸銀行金沢支店(普)1108391

口座名義 石川県経営者協会

講師プロフィール

宮永 満祐美 氏

安田火災海上保険㈱(現 損保ジャパン)で新人研修を担当。その後、コンサルタント会社において人材育成部門での研修担当を経て独立。

1993年 office・CanDo設立。

産業カウンセラー、NLPトレーナー、リレーティングコーチ、電話応対技能検定指導者(電話応対コンクール全国大会審査員の実績あり)等の資格あり。

専門分野は、企業・団体の役割認知の研修、コミュニケーション全般、マナー電話応対、チームワークと解決志向のリレーティング研修等。

申込方法

申込書にご記入の上、下記宛て6月16日までにお申し込みください。

(一社)石川県経営者協会

〒920-0918

金沢市尾山町9-13金沢商工会議所会館3階

TEL 076-232-3030 FAX 076-231-0228

ホームページでも申し込みを受け付けております。⇒



会場

石川県地場産業振興センター



交通

北鉄バス「工業試験場」バス停前

ビジネスマナーとコミュニケーション力向上講座(6/28)受講申込書

令和 年 月 日

会社名

連絡責任者

TEL

FAX

E-MAIL

氏名(ふりがな)	性別	部署・役職

※本申込書に記載された個人情報につきまして、セミナー運営のみに利用します。