

第1回ビジネス  
スキルアップ研修 『マナー&サービスマインド研修』

～顧客の感動をよぶマナーとサービスマインドを身につける～

本研修は、職場の課題解決につながる具体的な実践方法について、講義とケーススタディを活用した演習を通して学習していただきます。今回は「ビジネスマナー」をテーマに下記のとおり開催いたします。新入社員の方はもとより、今一度ビジネスマナーを見直す機会としてもお勧めいたします。

開催概要

◆日時：2017年5月10日(水) 9:30～17:00 (受付：9:00～)

◆会場：富士通関西システムラボラトリ 8階 セミナールーム B

[ 大阪府中央区城見 2-2-6 ]

◆講師：トータルマナー株式会社 代表取締役 田野 直美 氏

(関西作法会 会長・西宮市作法協会 副理事長)



◆概要とカリキュラム

サービスの基本はお客様に心から満足していただくことにあります。直接お客様と接する社員の態度が顧客満足に大きくかわり、会社のイメージを左右することにもなります。そこで、マナー研修、35年の経験をもつ講師より「なぜマナーが必要か」という顧客心理・顧客満足(CS)に基づき、実践ロールプレイングを中心に学習いただきます。

○マナーの必要性・重要性

- ・サービス精神(心)を顧客に通じる形に表現

○基本サービスの実践

- ・相手に好感を持っていることを表現する笑顔とあいさつ
- ・顧客への敬意の表れ

○コミュニケーションの手段

- ・会話・言葉遣いのマナー
- ・敬語の種類、基本の敬語(尊敬語・謙譲語)

○接遇用語の使い方

- ・婉曲表現・クッション言葉

○声だけが頼り 電話対応のマナー

- ・電話対応のポイント、基本のかけ方、受け方
- ・取り次ぎ方、不在処理・伝言の聞き方

○指示の受け方と報告の仕方

○名刺交換のマナー

- ・名刺の扱い方、いただき方、同時交換

○会社の代表 受付・訪問のマナー

- ・受付での対応、他社訪問のマナー

○誠意をもってクレーム対応

- ・クレームを起こさない日常業務
- ・クレームの初期対応

■ 主な参加対象：若手層、ビジネスマナーを学びたい幅広い層の方

\* 情報システム部門以外の方もご参加いただけます

■ 定員：70名【申込先着順】 ※原則1社2名様以内でお申込願います。

■ 参加費：無料

■ お申込み：5月8日(月)までに 関西支部 HP または 裏面申込書にてお申込下さい。

■ 関西支部 HP：<http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kansai/>

## <講師略歴>

トータルマナー株式会社

代表取締役 田野 直美 氏

昭和 53 年西宮市作法協会事務局長および講師就任

昭和 57 年西宮市作法協会副理事就任、関西作法会設立

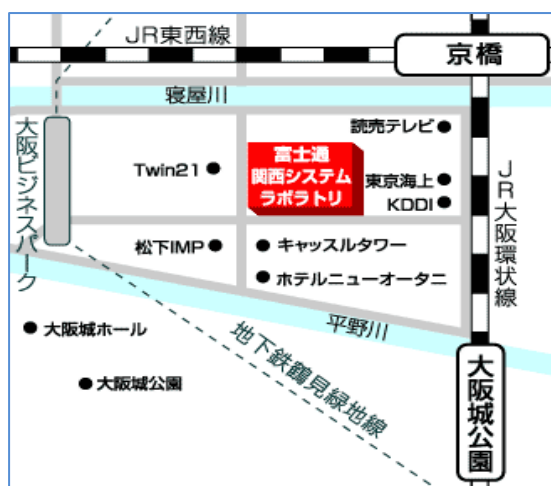
平成 10 年トータルマナー株式会社設立

### <主な活動>

- ・ 全国の病院・福祉関係の職員研修
- ・ 兵庫県下をはじめとする各市役所職員研修
- ・ 神戸市の小学校、中学校、高校の教職員研修
- ・ 各種団体、公民館などでの冠婚葬祭の講演
- ・ 神戸学院大学 大阪成蹊短期大学 非常勤講師



## ◆会場地図



## 富士通関西システムラボラトリ

### ■アクセス

- ・ JR大阪環状線、東西線 京橋駅（西口）より徒歩 6 分
- ・ 京阪電鉄 京橋駅（片町口）より徒歩 6 分
- ・ 地下鉄長堀鶴見緑地線 大阪ビジネスパーク駅

FUJITSU ファミリー会関西支部事務局 宛

FAX:06-6920-5664

## FUJITSU ファミリー会 第 1 回ビジネススキルアップ研修 参加申込書

下記の個人情報取扱に同意し、本イベントへの参加を申込みます。（ご記入の方は記載の方全員から本同意についてご確認願います）

| 貴団体名    | 電話  | ( )                            | — |
|---------|-----|--------------------------------|---|
| ご所属・お役職 | ご氏名 | メールアドレス(受講票をお送りします)            |   |
|         |     | 行事案内メール送信希望                    |   |
|         |     | <input type="checkbox"/> 希望する  |   |
|         |     | <input type="checkbox"/> 希望しない |   |
|         |     | <input type="checkbox"/> 希望する  |   |
|         |     | <input type="checkbox"/> 希望しない |   |

### 【個人情報取扱について】

ご提供いただきましたお客様の個人情報は、以下の目的で利用させていただきます。  
・本イベントに関する連絡および開催当日の受付での使用  
・本イベント運営、お客様への対応のため必要に応じ、富士通及び富士通関係会社/業務委託先/訪問先/宿泊先/参加者/司会者・講演者等の運営関係者への提供  
記入された内容についての開示・訂正・追加・削除を希望されるお客様は、右記お問い合わせ先までご連絡ください。

### (お問い合わせ先)

FUJITSU ファミリー会 関西支部事務局 (富士通株式会社 関西エリア戦略推進部 内)  
住所: 〒540-8514 大阪市中央区城見 2-2-6  
TEL : (06)6920-5849、E-mail: contact-family-kansai@cs.jp.fujitsu.com  
ファミリー会の個人情報保護ポリシー: <http://jp.fujitsu.com/family/privacy/>

## ◆お問い合わせ◆

【FUJITSU ファミリー会関西支部 事務局】

富士通株式会社 関西エリア戦略推進部内

〒540-8514 大阪市中央区城見 2-2-6 TEL 06-6920-5849 FAX 06-6920-5855

e-mail: contact-family-kansai@cs.jp.fujitsu.com

ホームページ: <http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kansai/>

