

# 『第一回ビジネススキルアップ研修』

本研修は、職場の課題解決につながる具体的な実践法について、講義とケーススタディを活用した演習を通して学習いただきます。定員制となっておりますので、お早めにお申し込み下さい。  
尚、本研修は2011年6月に開催した研修と同内容となります。好評につき本年度も開催致します。

## 開催要項

**日時：2012年5月25日(金) 9:30～17:00 (受付開始 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**

**テーマ：『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～

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：**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、20数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。

## カリキュラム

| 時間          | 内容   |
|-------------|--|
| 9:30～11:50  | マナーの必要性・重要性<br>・サービス精神(心)を顧客に通じる形に表現<br>基本サービスの実践<br>・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<br>・顧客への敬意の表れ<br>コミュニケーションの手段 会話・言葉遣いのマナー<br>・敬語の種類、基本の敬語(尊敬語・謙譲語)、接遇用語の使い方<br>・婉曲表現・クッション言葉                         |
| 12:50～17:00 | 声だけが頼り 電話対応のマナー<br>・電話対応のポイント、基本のかけ方・受け方<br>・取り次ぎ方、不在処理・伝言の聞き方<br>指示の受け方と報告の仕方<br>名刺交換のマナー<br>・名刺の扱い方、いただき方、同時交換<br>会社の代表 受付・訪問のマナー<br>・受付での対応、他社訪問のマナー<br>誠意をもってクレーム対応<br>・クレームを起こさない日常業務、クレームの初期対応 |

## < 第一回ビジネススキルアップ研修 参加申込書 >

- 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

締 切：5月22日(火)までにお申込下さい。

お問合せ：FUJITSU ファミリー会関西支部事務局 (06-6920-5849)

関西支部HP：<http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kansai/> (詳細情報)



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。

|         |     |                               |     |              |   |
|---------|-----|-------------------------------|-----|--------------|---|
| 貴団体名    |     |                               | 電 話 | ( )          | - |
| ご所属・お役職 | ご氏名 | メールアドレス<br>(受講票、セミナーご案内を送ります) |     | メールが<br>送信希望 |   |
|         |     |                               |     | 希望する         |   |
|         |     |                               |     | 希望しない        |   |
|         |     |                               |     | 希望する         |   |
|         |     |                               |     | 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  
 ・本イベント運営のための関係者(業務委託先、富士通関係会社)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 西日本ビジネス推進部 内)  
 住所：〒540-8514 大阪市中央区城見 2-2-6  
 TEL：(06)6920-5849, Fax:(06)6920-5855, E-mail: [kfamily-staff@ml.css.fujitsu.com](mailto:kfamily-staff@ml.css.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/>

# 返信先 FAX 06-6920-5855