

『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致します。尚、本研修は2013年5月に開催した研修と同内容となります。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致します。

開催要項

日 時：2014年5月13日(火) 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 ・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
12:50～17:00	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

< 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

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 名様以内でお申し込みます。

参加費：無 料

締 切：5 月 8 日(木)までにお申込下さい。

申込方法：下記 Web サイトまたは FAX よりお申込みください。

URL： <http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kansai/>

お問合せ：FUJITSU ファミリー会関西支部事務局

e-mail: kfamily-staff@ml.css.fujitsu.com TEL:06-6920-5849



FUJITSU ファミリー会関西支部事務局 宛

FAX:06-6920-5855

FUJITSU ファミリー会 第一回ビジネススキルアップ研修 参加申込書

お申込み締切：5 月 8 日(木)

下記の個人情報取扱に同意し、本イベントへの参加を申し込みます。

(記入される方は、本フォームに記載されている方全員から、本同意についてご確認いただきますよう、お願いします。)

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、セミナーご案内を送ります)	
			メールが 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、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 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
 ファミリーの個人情報保護ポリシー: <http://jp.fujitsu.com/family/privacy/>