

# 『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2012年5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:** 2013年5月14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

## < 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

申 込：以下の申込書に記入のうえ FAX にてお申込下さい。

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



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 (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