

# コミュニケーション力向上研修のご案内



中村商工会議所では新入社員の方を主な対象とした「コミュニケーション力向上研修」を開催いたします。自信を持って社会人としてのスタートを切り、一人ひとりが即戦力として活躍できるよう、基本のビジネスマナー、電話対応の基本を身につけられる内容となっております。また、振り返りの研修としてもご利用いただけます。皆様のお申込をお待ちしております。

開催日時	4月27日(水) 9:30~16:30
開催場所	中村商工会館3F 大会議室
受講研修	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修

## <カリキュラム>

組織人としての基本マナー研修	クレーム対応マナー研修
<p>～ 一人の対応者から受ける印象が会社のイメージを左右する ～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●マナーはなぜ必要か … 顧客満足(CS)とサービスの考え方</li> <li>●コミュニケーションの重要性 … メラビアンの法則</li> <li>●対人関係の基本マナー           <ul style="list-style-type: none"> <li>・身だしなみ [第一印象を決定づける身だしなみ/身だしなみチェック]</li> <li>・表情 [明るい表情で相手の心を開く/笑顔のポイント]</li> <li>・態度 [信頼性を与える立ち居振る舞い/物の授受]</li> <li>・あいさつ [あいさつは人間関係の始まり/心を伝えるお辞儀の仕方]</li> <li>・言葉づかい [感じのよい会話・聞くスキル、話すスキル]</li> </ul> </li> <li>●訪問のマナー [席次、名刺の扱い方]</li> <li>●来客対応のマナー [ご案内の仕方、湯茶の接待]</li> <li>●ビジネス電話対応マナー           <ul style="list-style-type: none"> <li>・IT化時代における電話の役割</li> <li>・電話の特徴、電話対応の心構え</li> <li>・電話対応の基本</li> <li>・想定問題に基づきロールプレイング</li> </ul> </li> </ul>	<p>～ クレーム対応は顧客満足のチャンス ～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●クレームはお客様からの問題提起</li> <li>●クレームで企業体質がわかる</li> <li>●お客様の心理を読む</li> <li>●クレーム対応の心構え           <ul style="list-style-type: none"> <li>・説得する場合の注意点</li> <li>・Eメールでのクレームのポイント</li> </ul> </li> <li>●クレーム対応の基本           <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームは、初期対応で決まる</li> </ul> </li> <li>●DVD視聴 (こうして乗り切る!クレーム電話)</li> <li>●信頼性を高める会話           <ul style="list-style-type: none"> <li>・怒りを静める聴き方、納得させる話し方</li> </ul> </li> <li>●クレームの今後の取り組み方</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>クレームを問題提起と捉え、お客様の気持ちをしっかりと受け止め、迅速かつ適正に判断し、解決策を提示することで信頼関係を取り戻す。</p> </div>

※①、②の研修はそれぞれ単独での受講も可能です。カリキュラムは変更の場合がございますのでご了承下さい。

- ★ 持ち物 筆記用具
- ★ 講師 テルウェル西日本(株)四国支店 研修担当 橘 恵利子 氏
- ★ 定員 30名(先着順)
- ★ 受講料 無料
- ★ 申込締切日 4月25日(月)
- ★ 申込方法 裏面の申込書に必要事項をご記入の上、上記申込締切日までにFAXまたは郵送(必着)にてお送りください。

# 中村商工会議所宛

FAX:0880-34-1451

## 研修申込書

◎コミュニケーション力向上研修 4月27日(水)

	参加者名	性別	勤続年数	職種	受講研修
1	フリガナ	男・女	1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他( )	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修
2	フリガナ	男・女	1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他( )	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修
3	フリガナ	男・女	1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他( )	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修
4	フリガナ	男・女	1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他( )	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修
5	フリガナ	男・女	1年目 2～4年目 5年目～	管理職・営業・事務 販売・受付 その他( )	①組織人としての基本マナー研修 ②クレーム対応マナー研修

\*性別・勤続年数・職種・受講研修の該当するものを○で囲んでください。

① 事業所名

.....

② 連絡責任者名

TEL( ) — FAX( ) —

③ 連絡用メールアドレス

@

※申込書到着後、商工会議所から受付完了のご連絡をさし上げます。連絡が無い場合は、お手数ですが下記までお問い合わせくださいませ。

◆必要事項をご記入の上、締切日までに FAX または郵送 (必着) にてお申込みください。

お問合せ連絡先

### 中村商工会議所

四万十市中村小姓町46

TEL0880-34-4333 FAX0880-34-1451 (担当: 仙石)