

接遇マナー研修

～より質の高いサービス提供を目指して～

講座のねらい

接遇マナー研修とは、お客様や取引先への適切な対応方法を身に付けることで、顧客満足度の向上を目的とした研修です。基本のマナー、接客や対応時の上手なコミュニケーションの取り方、電話応対について学びます。多様な働き方が注目される中、コミュニケーションの取り方も多岐にわたっており、「人に接する力」「相手を想った、その場にふさわしい対応」がますます必要となっています。

本研修では、自己表現力・人間力・5つの実践力(知力・感力・行力・活力・場力)と「人間心理学」を学び、信頼を得るための、質の高いサービスを提供できる接遇マナーを身につけます。ぜひ、この機会にご参加ください。

日 時 令和 8 年1月23日(金) 10:00～17:00

受講料 無料

※昼食は各自でご用意ください。

定 員 20名(先着順)

対象者 刈谷市内企業または
当所会員企業(市外含む)
※業種は問いません。

場 所 刈谷商工会議所 2階 大ホール

講 師 有限会社幸プランニング
代表取締役社長 長野 ゆき子 氏

三重県津市生まれ。企業役員秘書、生保会社指導所長を経て、平成5年に研修コンサルティング会社「有限会社幸プランニング」を設立、代表取締役に就任。企業研修講師・人材育成コンサルタントとして活動する傍ら、福祉サービス評価調査者や産業カウンセラー、交流分析応用心理士など多数の資格を取得。特定非営利活動法人優和キャリアサポート協会代表理事も務める。著書に「コミュニケーション能力スキル&ビジネスマナー」がある。



申 込 申込フォーム(<https://forms.gle/pvU6jnpkY2PBfHzP8>または
右記QRコード)より申込みをしてください。

問合せ 刈谷商工会議所(担当:安達)
TEL:0566-21-0370 FAX:0566-24-6049



【WEBフォーム】

1/23(金)開催『接遇マナー研修』受講申込書

事業所名		E-mail	
住 所		担当者名	
T E L		業 種	
受講者名 (複数名可)			

※ご記入いただいた情報は、各種連絡、情報提供のために利用いたします。

令和7年度接遇マナー研修

■ポイント■

本講座の目的は、「相手を想った、その場にふさわしい対応」をする「人に接する力・接遇マナーを身に付けること」です。

■本研修のカリキュラム内容■

1. 接遇マナーとは

- CS(顧客満足度)とは何か ～顧客の期待値を超えた対応～
- 顧客満足度を高める必要性
- 【ワーク】お客様への対応について振り返る

2. 相手にとって好ましい環境の作り方

- 第一印象の作り方 ～5つの実践力・言語・非言語とは～
- 笑顔・お辞儀・挨拶・身だしなみ・場面に応じた動作と姿勢
- 正しい言葉遣いと印象のよい話し方
- 思いやり 3要素で良好な人間関係がはじまる
- 【ワーク】場とのかかわりにおける印象形成の実践

3. 心理メカニズムの理解

- 感情思考は行動に表れる ～自己理解と感情コントロール～
- 指示・命令のあり方 ～聞く・聴く・訊く力をつける～
- 報告・連絡・相談の大切さ ～伝える力をつける～
- 【ワーク】思考・感情、コミュニケーションの偏り等表現の特徴を知る

4. ビジネスマナーの基本とあり方

- 名刺の扱い方 ～名刺交換の基本～
- 訪問時のマナー
- お茶の出し方 ～状況に応じた基本マナー～
- 電話を取る ～電話対応の基本・電話対応の姿勢は相手に伝わる・携帯電話のマナー～
- 電話の受け方・かけ方・取りつぎ方・不在時の対応 ～こんな場合はどうするか～
- 【ワーク】基本の動作に「場とのかかわり」を考えたマナーの実践

5. 来客対応の流れと対応のあり方

- 来社予定の確認 ～応接室の準備・出迎えと受付・取次・案内・お茶の出し方・ご案内とお見送りの実践～
- エレベーターのマナー・正しい席次
- 【ワーク】総合実習