

# お客様の心に響く接客・接遇マナー講座

あなたの対応が会社のイメージを変えます!!

心のこもった接客は会社の第一印象を高める非常に大切な役割を持っています。お客様に接する社員一人ひとりが「会社の顔」として評価され、感じの良い対応がそのまま会社やお店のイメージアップにつながります。お客様に「最良のサービス」を提供して「最大の満足」を感じていただくための接客・接遇マナーを習得しませんか。

自分自身を振り返り、お客様の心に響く接遇技術とおもてなしマナーを学べる研修です。

多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

【日 時】 平成**27**年**5**月**21**日(木) 午後1時00分～午後5時00分

【会 場】 NTT幕張ビル 2階受付 (千葉県美浜区中瀬1-6)

【定 員】 **40名** (1事業所5名まで)

【申込み切】 定員となり次第、締め切りとさせていただきます。

【参加費用】 3,240円(税込) / お一人様 (ただし、会員様は無料)

【交通手段】 公共の交通機関をご利用頂くか、最寄の有料駐車場をご利用頂きますようお願い致します。

【申込方法】 FAXによるお申込みは、裏面の「参加申込書」をご利用ください。  
メールによるお申込みは、[u-kyo.chiba@bz04.plala.or.jp](mailto:u-kyo.chiba@bz04.plala.or.jp) にご連絡ください。

## 講師

## 岩下 宣子氏 (いわした のりこ 現代礼法研究所代表)



### ■岩下宣子先生のご紹介

共立女子短期大学卒業。キッコーマン入社。  
全日本作法会、故 内田宗輝先生や小笠原清信先生のもとでマナーを学び、元お茶の水女子大学森下はるみ先生に動作を学ぶ。  
1985年、現代礼法研究所を設立。  
マナーデザイナーとして、企業、学校、商工会議所、公共団体などでマナーの指導、研修、講演と執筆活動を行う。

### ■著書等

「冠婚葬祭しきたりとマナー事典」(主婦の友社)  
「図解マナー以前の社会人常識」(講談社)  
「冠婚葬祭マナーオールガイド」(新星出版社)…他多数

### ■出演・監修番組

SmaSTATION!! (テレビ朝日)、バ・バ・バ (フジテレビ)  
ワストップ (フジテレビ)、はなまるマーケット (TBS) …他

## 研修内容

1. お客様をお迎えする心構え
2. 正しい敬語と誠意を伝える話し方
3. お迎えからお見送りまでのご案内
  - ① 名刺交換のポイント
  - ② 席次のマナー
  - ③ 茶菓の接待マナー
4. 感じの良い電話対応
  - ① 自分の音声表現を見直しましょう
  - ② 状況設定に合わせた電話対応
5. 恥をかかないための常識&マナー
  - ① 慶事のマナー
    - ・ 「のし・水引」の知識
    - ・ ビジネス上でのお祝い(昇進・栄転・受賞)
  - ② 弔事のマナー
    - ・ 通夜、葬儀、告別式の違いと常識
    - ・ 受付、焼香、献花等での作法
    - ・ お香典と表書き(仏式・神式・キリスト教式)
6. 質疑応答

# 参加申込書の送付先 F A X 番号 : 043-216-5036

※ご送付に際しましては、ファクス番号等をお間違えのないようお願いいたします。

## 「お客様の心に響く接客・接客マナー講座」参加申込書

- 日 時 平成27年5月21日(木)  
午後1時00分～午後5時00分  
※先着40名様となりますので、お早めにお申込みください。
- 会 場 NTT幕張ビル(受付2階)

申し込み日	平成	年	月	日
会社名				業種
代表者氏名				
住所				
TEL:				FAX:
参加者氏名				

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講習会開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認及び開催に関する連絡、各種講習会情報提供の目的にのみ使用いたします。



### ◇アクセス◇

〒261-0023  
千葉市美浜区中瀬1-6 NTT幕張ビル

- ① JR京葉線「海浜幕張」駅より徒歩7分  
※JR海浜幕張駅から NTT幕張ビルまでは、左の地図を参照
- ② JR総武線「幕張本郷」駅より  
バス海浜幕張行き15分  
「NTT」下車徒歩0分

### 【事務局記入欄】

様

月 日 お申込み承りました。

### 【お問合せ先等】

(公財)日本電信電話ユーザ協会千葉支部 TEL043-216-3921  
(祝祭日を除く平日 9:00~17:00)