

代 表 者 殿
人材育成担当者 殿

一般社団法人茨城県経営者協会

社会人としての必須知識、社内外ともに信頼されるビジネスマナーのスキルを学びます

マナーアップ&クレーム・カスタハラ対応力強化セミナー

～状況に応じたビジネスマナーと、クレーム・カスタハラ発生時の解決策・防止策等を学ぶ～

講師:(株)EMMY 代表取締役 渡辺 満枝 氏

本セミナーでは、一般的なマナーに加え、電話対応・来客対応・訪問時のマナー・クレーム・カスタマーハラスメント（カスタハラ）時の対応など、場面によって実践すべきビジネスマナーを学びます。

講師には、毎年受講企業から高い評価をいただいている、(株)EMMY 代表取締役の渡辺満枝氏をお迎えして、ご指導いただきます。仕事に対する意識を向上させ、お客様に評価いただけるようなビジネスマナーを習得できる機会ですので、ご活用いただければ幸いです。

【開催要項】

日 程：①令和7年6月3日(火) 9:30～16:30
②令和7年6月10日(火) 9:30～16:30
(受付は9:00～開始いたします)

会 場：①茨城県産業会館 (水戸市桜川 2-2-35)
②ホテル山水 (古河市中央町 1-8-32)

参加費：当協会 会 員 7,000円/人
非会員 15,000円/人
(参加費には、受講料・昼食代・資料・消費税含まれます。当日は、お弁当をご用意致します。)

対 象：新人・若手社員・営業担当者など、お客様と接する場面の多い社員の方

定 員：40名。定員になり次第、締め切ります。

【講師紹介】

日本航空(株)にて、国際線フライトアテンダントとして4年間勤務。

昭和60年のつくば万博では博覧会協会コンパニオンの教育・運営管理を担当。

昭和62年企業の人材能力開発のサポートを目指し、(株)EMMYを設立。多数の企業において研修の実績を持つ。

本業以外にも、(一社)つくば観光コンベンション協会理事、筑波技術大学非常勤講師など、各方面で活躍中。

お問合せ・申込方法などについて

【お問合せ】 一般社団法人茨城県経営者協会 薄井(優)
〒310-0801 水戸市桜川 2-2-35 茨城県産業会館 11階
Tel: 029-221-5301 Fax: 029-224-1109 E-mail: usui@ikk.or.jp

【申込方法】 別紙参加申込書にて、5月27日(火)までにFaxまたはE-mailで、お申込みください。
お申込みをいただいた方には、開催日の5日前を目途に参加票および請求書を郵送致します。

【支払方法】 当日払い、現金書留、銀行振込の何れかにてお支払い下さい。

【振込先】 常陽銀行本店 普通預金口座 No. 6501 口座名：一般社団法人茨城県経営者協会
※お手数ですがお振込の際、貴社名の前に「0603」と入れてお振込頂けますと入金処理上、非常に助かります。可能
ございましたら、ご協力のほどよろしくお願い致します。※記入例「0603 ○△×商事」
※申込み後のキャンセルにつきましては、当日のお取り消し(欠席含む)のみキャンセル料として参加費の全額を申し
受けします。その場合資料等を後日、ご送付申し上げます。

マナーアップ&クレーム・カスハラ対応力強化セミナープログラム(予定)

～ マナーアップ(ビジネスマナー) ～

- (1) **第一印象をよくするために**
他人に与える印象を外見・動作・声の響きなど分析しながら、どのようにすれば人に好印象を与えることが出来るか、心理学を踏まえて説明する。
- (2) **立居振舞ブラッシュアップ**
挨拶の実践トレーニングと重要性を理解する。また、キビキビとした動作(正しい姿勢、座り方、立ち方、物の授受など)をブラッシュアップする。
- (3) **言葉遣い**
感じの良い丁寧な言い方や応対でよく使われる敬語を用いて会話のトレーニングをする。合わせて、聴き方のポイントを身につける。
- (4) **電話応対**
電話の特性を考え、掛け方・受け方・取り次ぎ方などロールプレイングで、実践トレーニングする。合わせて報告・連絡・相談の重要性を認識し、説得力のある話しの仕方を実践で身につける。
- (5) **来客応対/訪問のマナー**
来客時の受付・案内・誘導、応接室でのお茶の出し方、席次、名刺交換など来客対応の基本や訪問時のマナーを身につける。

～ クレーム&カスハラ ～

- (6) **クレーム&カスハラ対応**
近年、顧客対応の現場においてクレームの複雑化やカスタマーハラスメントの増加が課題となっております。クレーム対応の基本からカスタマーハラスメントの対応方法を実践的に身に付ける。
 - クレーム対応の基本
 - ・クレームはなぜ起こるか
 - ・クレーム対応時の心構えと対応の仕方
 - ・ケーススタディ
 - ・二度と起こらないようにするために
 - カスタマーハラスメント(カスハラ)とは
 - ・クレームとカスタマーハラスメントの違い
 - ・ハラスメントの実態とカスハラの行為類型
 - ケーススタディとロールプレイング
実際の事例をもとにした対応ロールプレイング
- (7) **質疑応答、個別相談(16:20～)**
研修終了後、質疑応答および先生との個別相談(希望者のみ)を行ないます。

マナーアップ&クレーム・カスハラ対応力強化セミナー 参加申込書

Fax : 029-224-1109、E-mail : usui@ikk.or.jp
一般社団法人茨城県経営者協会 行き

参加者 氏名	参加者 所属役職名	申込希望コース ※希望するコース(1~2)に○印を
		1. 6月3日受講(会場;水戸) 2. 6月10日受講(会場;古河)
		1. 6月3日受講(会場;水戸) 2. 6月10日受講(会場;古河)
		1. 6月3日受講(会場;水戸) 2. 6月10日受講(会場;古河)

会社名			
所在地	〒		
申込担当者 氏名		申込担当者 所属部署名	
Tel		E-mail	

※ 今回の参加者及び申込担当者のデータにつきましては、参加票・請求書の送付及び参加者・講師への名簿配布以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報の漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。