

「簡単」に受講できるオンラインセミナー

# マナーアップ&クレーム対応力強化セミナー

～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。

※本セミナーは、新型コロナウイルス感染症拡大の状況に鑑み、WEB 会議システム「Zoom」を利用したオンライン開催（参加者に対してレジュメ、映像・音声をライブ配信）と致します。

※インターネット環境が整備されていれば、パソコン・タブレット・スマートフォンから、リアルタイムに受講が可能です。

## 【開催要項】

- 日 程：第①回 令和2年7月30日(木)  
第②回 令和2年8月7日(金)  
第③回 令和2年8月28日(金)



- 時 間：何れも 9:30～11:30

- 参加費：1回のみ受講 当協会会員 2,000 円/人、非会員 4,000 円/人  
3回全て受講 当協会会員 5,000 円/人、非会員 10,000 円/人

- 対 象：新人・若手社員など、お客様と接する場面の多い社員の方

- 定 員：80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、茨城地方労働審議会委員、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  
〒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、7月20日(月)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、開催日の一週間前を目途に詳細を連絡致します。

【支払方法】 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「0730」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「0730〇△×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&クレーム対応セミナープログラム（予定）

### ～ 第①回（7月30日）～

#### (1) 好印象を与える基本

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できるか、心理学を踏まえて説明する。

#### (2) 挨拶の仕方、立居振舞

挨拶のトレーニングと立居振舞を理解する。身だしなみ、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）を身につける。

#### (3) 言葉遣い、敬語

感じの良い丁寧な言い方や対応でよく使われる敬語（尊敬語、謙譲語、丁寧語）を学ぶ。合わせて、間違いやすい敬語や聴き方のポイントを理解する。を身につける。

#### (4) 質疑応答（11:15～11:30）

### ～ 第②回（8月7日）～

#### (1) 電話対応

電話の特性を考え、掛け方・受け方・取り次ぎ方などを学ぶ。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。

#### (2) 来客対応／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。

#### (3) 質疑応答（11:15～11:30）

### ～ 第③回（8月28日）～

#### (1) クレーム対応力強化

- ・クレーム対応のポイントと留意点
- ・適切な言葉と不適切な言葉例
- ・身近なクレームへの事例
- ・悪意のクレームへの事例
- ・事後の処理と再発防止の徹底
- ・ピンチをチャンスに変える解決術

クレーム時の心構え、対応の仕方を学び、様々なケースについてより良い対応を考える。

実際の事例を基に検証し、成功裏に終了した要因、失敗した原因（どこに問題があるのか）などを学ぶ。

#### (2) 質疑応答（11:15～11:30）



「Zoom」を利用したオンライン開催（受講者に対してレジュメ、映像・音声をライブ配信）  
マナーアップ&クレーム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	所属役職名	申込希望コース ※希望するコース(1～4)に○で囲んでください
		1. 全て受講                      2. 第①回受講(7/30) 3. 第②回受講(8/7)            4. 第③回受講(8/28)
		1. 全て受講                      2. 第①回受講(7/30) 3. 第②回受講(8/7)            4. 第③回受講(8/28)
		1. 全て受講                      2. 第①回受講(7/30) 3. 第②回受講(8/7)            4. 第③回受講(8/28)

会社名			
所在地	〒		
申込担当者 氏名		申込担当者 所属役職名	
Tel		E-mail	

※ 詳細のご案内をメールでお送りさせていただきますので、必ずE-mailをご記入ください。

※ 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。