

# お客様満足のための ビジネスマナーとコミュニケーション力向上講座

## ねらい

ビジネスマナーとコミュニケーション力の向上はビジネスの基本です。

本講座では、お客様満足のために何が必要かを学んでいただき、来客対応、電話クレームのロールプレイを重点的に行います。

また、脳心理学(NLP)の中からコミュニケーションのポイントを学んでいただきます。

新人・若手・中堅社員、ビジネスマナーを習得したい方など多くの方の受講をお勧めいたします。

## 主催 (一社)石川県経営者協会

### 日時

令和4年6月17日(金)  
9時30分～16時30分

### 会場

金沢商工会議所会館  
2階研修室1  
金沢市尾山町9番13号(裏面参照)

### 講師

株式会社office・CanDo  
代表 宮永満祐美 氏

### 対象

新人・若手社員等ビジネスマナーを習得したい方

### 定員

30人

## 内 容

- お客様満足と来客対応
    - お客様満足のための二つの要素
    - お客様の期待と満足の関係
    - 相手が心地よいしぐさ・口調
    - 来客対応の基本と実践
  - 電話対応の基本と実践
    - 電話対応の基本と確認
    - 電話対応の応用  
ケーススタディ
  - コミュニケーションのポイント  
～心理学(NLP)の考え方から・・・～
    - 信頼関係(ラポール)形成のためのポイント
    - お客様の特徴を見極めてコミュニケーションをする
  - クレーム対応ポイント
    - クレーム対応の重要性
    - 初期対応のポイント  
クレーム時のタブー
    - クレーム対応の流れ
    - 傾聴力をつける
    - ケースで学ぶ
- まとめ

コロナウイルス感染症対策を実施して開催します。

- 当日の体調をご確認のうえご参加ください。  
(当日の検温により参加できない場合があります)
- マスクは必ずご着用ください。
- 手洗い・消毒等にご協力ください。

**受講料**

会員企業一人につき 9,900円  
非会員企業一人につき 14,850円  
(消費税、昼食代、テキスト代含む)

受講料は

下記口座にお振込みください。

北國銀行本店(普) 115606

または北陸銀行金沢支店(普) 1108391

口座名義 石川県経営者協会

**講師プロフィール**

宮永 満祐美 氏

安田火災海上保険(株) (現 損保ジャパン) で新人研修を担当。その後、コンサルタント会社において人材育成部門での研修担当を経て独立。

1993年 office・CanDo設立。

産業カウンセラー、NLPトレーナー、リチーミングコーチ、電話対応技能検定指導者(電話対応コンクール全国大会審査員の実績あり)等の資格あり。

専門分野は、企業・団体の役割認知の研修、コミュニケーション全般、マナー電話対応、チームワークと解決志向のリチーミング研修等。

**申込方法**

申込書にご記入の上、下記宛て6月10日までにお申し込みください。

(一社)石川県経営者協会

〒920-0918

金沢市尾山町9-13金沢商工会議所会館3階

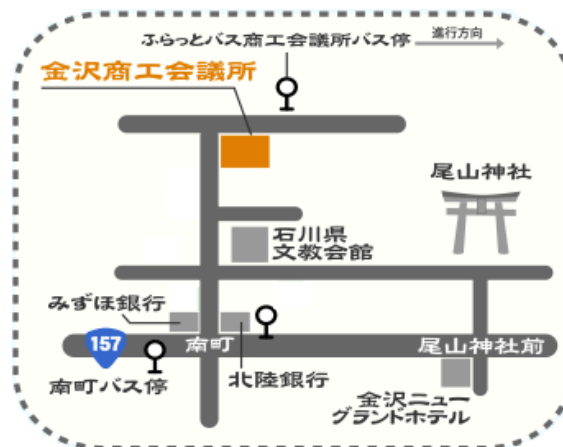
TEL 076-232-3030 FAX 076-231-0228

ホームページでも申し込みを受け付けております。 ⇒



**会場**

金沢商工会議所会館



**交通**

北鉄バス「南町・尾山神社」バス停徒歩3分

お車でおこしの場合、駐車料金は受講者の負担となりますのでご了承ください。

**ビジネスマナーとコミュニケーション力向上講座(6/17)受講申込書**

令和 年 月 日

会社名

連絡責任者

TEL

氏名(ふりがな)	性別	部署・役職

※本申込書に記載された個人情報につきまして、セミナー運営のみに利用します。