

今さら聞けない

# おもてなしマナー講座



調布市商工会では、事業所の方々にCS（顧客満足）を向上していただくため、「今さら聞けないおもてなしマナー講座」を実施致します。

仕事において相手との信頼関係を築き、ビジネスをうまく進めていく上で必ず必要とされるおもてなしマナー。何気なくやっけてしまっていることが間違っているかも？この時はどうしたらよいの？自己流になっているマナーを今一度、見直してみませんか？

## < 開催概要 >

- 日時 平成26年 **6月12日（木）**  
① 昼の部：14：00 ～ 16：00  
② 夜の部：19：00 ～ 21：00 ※各回同一内容
- 会場 調布市商工会館3F会議室（調布市小島町2-36-21）
- 講師 岩瀬 有紀 氏（株）サクセスロード経営研究所 顧問コンサルタント
- 内容 裏面を参照してください
- 定員 **40名**（先着順） ○ 受講料 **無 料**
- お申込み 裏面の申込書に必要事項を記入の上、FAXまたは電話でお申し込み下さい。  
調布市商工会(担当：溝渕) TEL042-485-2214 FAX042-485-9951

調布市商工会 担当：溝渕 宛て FAX042-485-9951 (切り取らずにこのまま送信して下さい)

「今さら聞けないおもてなしマナー講座」(平成26年6月12日) 参加申込書

会社名		住所	
TEL		FAX	
参加者①		参加者②	
参加時間 いずれかに○	① 昼の部		② 夜の部

※ご記入いただきました情報は、当該セミナーに関する連絡・記録のために使用いたします。また、調布市商工会からの各種情報提供のために使用することがございます。

## < 内容 >

1. CS（顧客満足）とは
2. 全国ショッピングセンターの接客レベルから学びましょう（ビデオ鑑賞）
3. 第一印象と好感度の関係
4. 相手との距離感を縮める笑顔
5. 印象のよい立ち方・お辞儀のしかた
6. 信頼度を上げる電話の受け方・かけ方
7. 来客時の対応（ご案内・入店からお見送りまで）

※都合により内容が変更になる場合がございます。

## < 講師紹介 >

### 岩瀬 有紀（いわせ ゆき）氏



- 2000年 株式会社阪急交通社に入社  
事業内容：旅行手配サポート業  
・コールセンターでの予約受付電話応対およびツアー商品販売  
・海外ツアーの企画営業、販売促進、顧客対応などを担当
- 2003年 朝日パーソナリティセンターへ入社  
事業内容：カウンセリングルーム経営及びカウンセラー養成スクール運営  
・カウンセラー養成スクールの講師を担当  
・グループカウンセリングのファシリテータを担当  
・個別カウンセリングのカウンセラーを担当
- 2006年 株式会社ネットクエスト人事企画事業部へ入社  
事業内容：人材コンサルタント業（教育サービス・採用支援・店舗調査など）  
・小売サービス業における社員研修の企画・運営・講師を担当
- 2008年 株式会社サクセスロード経営研究所へ入社  
事業内容：人材コンサルタント業（教育サービス・採用支援・店舗調査など）

一方的に伝えるだけの研修ではなく、グループワーク・ロールプレイングなど様々なワークを通じて楽しく身につく参加型の研修を得意としております

