

平成21年10月

定期管理部会

(接客マナー研修)

作成:平成21年10月17日



ecoで、未来を創造する。

三光株式会社

実施日	平成21年10月17日(土) 13:00~15:00	作成
参加者	各部署から女子事務員中心に 計16名	渡邊
場所	本社1階会議室	

今期に入って4回目の管理部会を10月17日(土)13:00から、社外より接客マナーの講師をお招きして研修会として実施しました。

この管理部会は、三光㈱に集う女子事務員を中心に日常的な情報交流やスキルアップを目指して取り組んでおり、今回の研修は普段より気をつけている接客マナーについて、更に細かくロールプレイングによりカラダで覚える体験研修であり、本当に大変参考になりました。

早速、職場での実践に心掛けて行きたいと思います。



熱心に聞き入る受講者の面々、真剣です！



カラダで覚えることが大切なんですヨ！と増田講師



貴方は正しい言葉遣いが出来ていますか～？



苦情対応のケーススタディーもありました

<外部講師のご紹介>

☆ 増田千佳子 講師

★ IT関連会社で社内教育と通販顧客サービスを兼任し、培った経験を基に顧客ニーズにあったビジネスマナー研修やスキルアップ研修を一流企業、公的機関各種団体にご指導中。

当社での来客対応 基本研修

- 来客対応の重要性の認識
- お客様とのコミュニケーション
- 知識だけではなくカラダで覚える
 - ・ 第一印象の重要性
 - ・ 心のこもった接客の言葉遣い
 - ・ 自分次第で居心地のよい職場に
 - ・ 人付き合いのQ & A
 - ・ 来客対応、お客様は見ています！