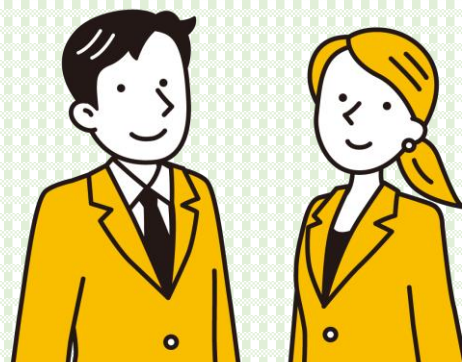


接遇マナー研修

～接遇マナーと電話応対を学び
感じの良い応対を目指そう～



日時 2025年7月7日(月) 13:00～17:00

会場 白川町商工会館 (岐阜県加茂郡白川町河岐1674)

費用 **無料**

定員 **30名** ※定員になり次第締め切らせていただきます

申込 申込書に必要事項を記入しFAXでお申込ください

締切 2025年6月25日(水)

講師

遠藤 明日香 氏
(遠藤オフィス 代表)

＜プロフィール＞
テレビ・ラジオ番組のリポーター、アナウンサーとして活動後、式典、各種イベント、講演会での司会者として活動する一方、大手一般企業にて社長秘書、例NTT西日本・東海の常勤講師を経て、岐阜県岐阜市に遠藤オフィスを設立。現在、ビジネスマナー講師・電話応対講師・コミュニケーション講師として、主に東海地区にて活動中、官公庁・民間企業・病院・岐阜県内短期大学・公立高校・私立高校にて講座を持つ。



研修内容 ロールプレイングを交えて実際に使える接遇や電話応対を学んでいきます

カリキュラム

① オリエンテーション

- 接客と接遇の違い ●ルールとマナーの違い
- バーバルとノンバーバルコミュニケーション

② 接遇の5原則

- 挨拶(挨拶の意味・なぜ大切か)
- 表情(自分の表情を知る・アイコンタクトの重要性)
- 身だしなみ(身だしなみ3原則・身だしなみチェック)
- 言葉遣い(感じの良い話し方・分かりやすい伝え方等)
- 態度(動作チェック)

③ 電話応対の基本

＜ビジネス電話応対の重要性＞

- 4つのキーワード ●電話応対基本の流れ(ロールプレイング)
- イメージアップになるオープニングとクロージング
- 電話応対用語の練習

＜基本取次ぎ方法 ～ロールプレイング＞

- 在席 ●不在 ●復唱確認と伝言 ●メモの取り方



＜受講申込書＞ FAX : **0574-72-2405** (白川町商工会行き)

事業所名			会員区分 該当する区分に☑	☐ 商工会会員 ☐ ユーザ協会会員 ☐ 法人会会員 ☐ 非会員
所在地	〒			
担当者名		メールアドレス	@	
TEL		FAX		
受講者名	①	フリガナ	①	
	②		②	
	③		③	

※ご記入いただいた個人情報は各種連絡・情報提供のために利用する他、今後の講演会の案内に利用することがあります。