

若手・中堅社員向けビジネス・マナー道場

# 人間力を磨く！

実践的・徹底的に体で覚えるビジネスマナー

**社長！** 御社の社員のビジネスマナーに自信は持てますか？  
これを機会にビジネスマナーについて再確認してみませんか？

間違ったビジネスマナーが身について  
しまっていないですか？  
あらためて、ビジネスマナーの基本を体得  
してみましょう！  
もちろん、新入社員の方も歓迎します！！

**お申し込みは今すぐ！**

**FAX 052-204-2127**

日時 平成29年4月13日(水)  
午前 10時 ~ 午後 5時  
講師 一般社団法人クールスタイルジャパン  
代表理事 水野れい子  
場所 名古屋市中区栄1-12-5  
コスモス21ビル7階 ミーティングルーム  
料金 1人 21,600円(税込)  
振込先 三菱東京UFJ銀行 名古屋営業部  
普通預金 6577681 (株)コスモスアカデミー  
(振込手数料はご負担ください。)  
定員 15人 お申込先着順



講師 プロフィール  
フリーアナウンサーとして  
TV・ラジオで経験を積み、  
数々の現場で活躍。  
CS(お客様感動)研修、心  
からのプロコールマナーに  
は定評がある。

(ご注意)ご都合が悪くなられた場合は、出来るだけ代理の方がご出席ください。なお、ご出席いただけない場合、開催日の7日~2日前までの取消しについては、料金(割引前)の30%をキャンセル料として申受けます。なお、返金は振込手数料を差し引いた残りを送金いたします。開催日の前日、当日の取消しの場合は参加費の全額を申し受けます。キャンセルの際はテキストを後日お渡します。お取り消しのご連絡は、必ずFAXにてコスモスアカデミーまでお願いいたします。

ビジネスマナー研修 お申込先 FAX 052-204-2127 栗木

クリック➡

**コスモスアカデミー**

<http://cosmos-ac.jp/>

会社名	(ご紹介者名)		
電話番号	( )	内線( )	FAX ( )
会社所在地(〒)	-		
ご連絡先 e-mail	@	お申込責任者様 所属	お名前
ご出席者様 氏名			氏名
ご出席者様 氏名			氏名
お申込人数 合計	名	お申込金額合計	円 お支払予定日 月 日

株式会社 コスモスアカデミー

名古屋市中区栄一丁目12番5号 コスモス21ビル9階  
TEL 052(203)5568 E-mail info@cosmos-gr.co.jp

# 研修タイムスケジュール

午前 10:00 ~ 12:00

あなたのファンを作る マナートレーニング

1. マナーはあなたの強力な味方
  - ・あなたのはマナー？それともマナーズ？
  - ・いくら仕事ができても…今求められる人間像とは。
  - ・マナーは仕事だけでなく、あなたを取り巻く人間関係を豊かにする
2. 第一印象が勝負！ ~あなたは損をしていませんか？~
  - ・印象を決定付ける5大ポイント…あなたのココが見られている
  - ・あなたの笑顔が会社を大きくする
  - ・コミュニケーションはまず挨拶から
  - ・美しい立ち居振る舞い・みだしなみは、さらにあなたを引き立てる
  - ・美しい立ち居振る舞い・みだしなみは、
3. 好感をもたれる来客対応
  - ・紹介のルール、間違っていますか？
  - ・名刺の出し方・受け方で判断される
  - ・座席、階段・ドアでの対応は大丈夫ですか
4. まとめ

午後 1:00 ~ 5:00

1. 言葉遣いはあなたの品格
    - ・言葉は生きています！ポジティブな言葉を。
    - ・正しい敬語、遣えていますか？
    - ・職場でのNGワード
  2. 報・連・相。徹底していますか？
    - ・ビジネスコミュニケーションに欠かせない報告・連絡・相談のポイント
  3. あなたの声が会社の顔
    - ・たった数分の受け答えが利益をもたらす
    - ・電話は心をつなぐコミュニケーション
    - ・電話応対も社風のひとつ
  4. 電話対応の7つのポイント！
    - ・YESを出すのはお客様だけです
  5. 電話の受け方・かけ方の基本
    - ・当たり前のことが当たり前にできていますか？
  6. 心に響く言葉選び【マジックフレーズ】
    - ・言葉はあなた自身の表れ
    - ・どれだけ知っていますか？ クッション言葉と謝罪の言葉
  7. ワンランク上の電話対応
    - ・見えない相手に心を配ると言うこと
    - ・CSを得るためのコミュニケーション
  8. こんなとき あなたならどう対応する？
    - ・上司の代わりにアポイントの変更
    - ・場所を説明するときのポイント
    - ・会議中の緊急電話
  9. まとめ
    - ・プロ意識をもつということ
    - ・「ありがとう」の大切さ
    - ・「肯定形」「依頼形」が心をつかむ
- お客様に感動を！

セミナー会場案内図 地下鉄 東山線伏見駅下車 6番出口より徒歩5分



## 受講生の声

聴き上手、誉め上手になって、コミュニケーション上手になりたいとおもいました。今日の研修はとてもよい勉強になりました。当たり前のことを知らなかったりして、勉強不足だったとわかりました。機会があればまたこのセミナーを受講したいと思います。今日は本当にありがとうございました。(C. Y.)

水野先生のお話の素晴らしさが印象に残りました。TPOに合わせたビジネスシーンで使えるコミュニケーションを身に付けたいと思います。(R. I.)

見た目の印象が本当に大切なことであると、よくわかりました。まずは美しい姿勢を自然にキープできるように、常に意識して行きます。名刺交換の実践練習もしっかり出来ました。ただ話を聞くだけでなく、実際にやってみることで、自分が出来ること、出来ないことがよくわかりました。今日だけで終わらせるのではなく、今後意識して行動して行くことでしっかりと身につけてゆきたいです。(T. H.)

(注) 講義内容は新情報追加など、よりよい講義とするために変更することがあります。

持ち物 筆記用具 名刺

服装 男性 背広+ネクタイ / 女性 スーツなど

名刺交換を自己流でやっていたことがわかりました。相手のお名前を大切にすることは営業の第一歩と思いました。改めるよい機会を頂いたことを感謝します。今日一日とても充実した内容の講義でした。教えていただいたことは今日から早速実行します。(K. I.)

講義の時間中だけでなく、休憩の時にも「お茶の出し方」を教えていただけたりして、全部の時間が充実していました。きちんと教えていただいたことで、今後いろいろなことが安心して自信を持って出来そうです。ありがとうございました。(A. H.)

講義ははじめに皆さんの自己紹介などがあって、親しみやすい雰囲気を受けることが出来ました。講師の水野先生の受講生への配慮がとても行き届いていると感じました。(A. H.)

株式会社コスモスアカデミー  
名古屋市中区栄1-12-5 コスモス21ビル9F  
TEL 052-203-5568 / FAX 052-204-2127