

# お客様の心に響く接客・接客マナー講座

あなたの対応が会社のイメージを変えます!!

心のこもった接客は会社の第一印象を高める非常に大切な役割を持っています。お客様に接する社員一人ひとりが「会社の顔」として評価され、感じの良い対応がそのまま会社やお店のイメージアップにつながります。お客様に「最高のサービス」を提供して「最大の満足」を感じていただくための接客・接客マナーを習得しませんか。

自分自身を振り返り、お客様の心に響く接客技術とおもてなしマナーを学べる研修です。

多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

【日 時】 平成28年11月8日(火) 13時00分~17時00分

【会 場】 NTT幕張ビル 2階受付 (千葉市美浜区中瀬1-6)

【定 員】 40名

【申込〆切】 定員となり次第、締め切りとさせていただきます。

【参加費用】 3,240円(税込) /お一人様 (ただし、会員様は無料)

【交通手段】 公共の交通機関をご利用願います。※当ビルには駐車場はございません。

【申込方法】 FAXによるお申込みは、裏面の「参加申込書」をご利用ください。  
メールによるお申込みは、[u-kyo.chiba@jtua.or.jp](mailto:u-kyo.chiba@jtua.or.jp) にご連絡ください。

講師

岩下 宣子氏 (いわした のりこ 現代礼法研究所代表)



- 岩下宣子先生のご紹介  
共立女子短期大学卒業。キッコーマン入社。  
全日本作法会、故 内田宗輝先生や小笠原清信先生のもとでマナーを学び、元お茶の水女子大学森下はるみ先生に動作を学ぶ。  
1985年、現代礼法研究所を設立。  
マナーデザイナーとして、企業、学校、商工会議所、公共団体などでマナーの指導、研修、講演と執筆活動を行う。
- 著書等  
「冠婚葬祭しきたりとマナー事典」(主婦の友社)  
「凶解マナー以前の社会人常識」(講談社)  
「冠婚葬祭マナーオールガイド」(新星出版社)…他多数
- 出演・監修番組  
SmaSTATION!! (テレビ朝日)、バ・バ・バ (フジテレビ)  
ノスタルジック (フジテレビ)、はなまるマーケット (TBS) …他

## 研修内容(予定)

1. お客様をお迎えする心構え
2. 正しい敬語と誠意を伝える話し方
3. お迎えからお見送りまでのご案内
  - ① 名刺交換のポイント
  - ② 席次のマナー
  - ③ 茶菓の接待マナー
4. 恥をかかないための常識&マナー
  - ① 慶事のマナー
    - ・ 「のし・水引」の知識
    - ・ ビジネス上でのお祝い(昇進・栄転・受賞)
  - ② 弔事のマナー
    - ・ 通夜、葬儀、告別式の違いと常識
    - ・ 受付、焼香、献花等での作法
    - ・ お香典と表書き(仏式・神式・キリスト教式)

# 「お客様の心に響く接客・接客マナー講座」参加申込書

■日時 平成28年11月8日(火) 13:00~17:00

|            |                                |                                 |
|------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 事業所名       |                                |                                 |
| 事業所住所      |                                |                                 |
| 申込責任者      |                                |                                 |
| 業種         |                                |                                 |
| メールアドレス    |                                |                                 |
| 電話番号/FAX番号 | (TEL)                          | (FAX)                           |
| 事業所区分      | <input type="checkbox"/> 会員事業所 | <input type="checkbox"/> 非会員事業所 |

| (ふりがな) 受講者名 | 業務経験年数 | 研修当日のご連絡先番号 | (ふりがな) 受講者名 | 業務経験年数 | 研修当日のご連絡先番号 |
|-------------|--------|-------------|-------------|--------|-------------|
| ( )         |        |             | ( )         |        |             |
| ( )         |        |             | ( )         |        |             |
| ( )         |        |             | ( )         |        |             |



### ◇アクセス◇

〒261-0023  
千葉市美浜区中瀬1-6 NTT幕張ビル

- ① JR京葉線「海浜幕張」駅より徒歩7分  
※JR海浜幕張駅からNTT幕張ビルまでは、左の地図を参照
- ② JR総武線「幕張」駅より  
バス海浜幕張行き15分  
「NTT」下車徒歩0分

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講習会開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認及び開催に関する連絡にのみ使用いたします。

■ 申込受領確認・・・申込受領後、ご担当者様へお申込み確認を返信させていただきます。

----- 【申込受領確認】 -----

【事務局記入欄】

様

月 日お申込み承りました

【お問合せ先】 ※業務集約に伴い連絡先が変りました  
(公財) 日本電信電話ユーザ協会 関東事業推進部  
TEL 03-5820-2077  
(祝祭日を除く平日 9:00~17:00)