

会 員 各 位

一般社団法人 栃木県トラック協会
会 長 吉 高 神 健 司
(公印省略)

2019年度 接客マナー研修会の開催について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の事業運営にご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、標記接客マナー研修会を下記により開催し、会員事業所従業員の接客マナー等の教育を行い、資質の向上を図りたいと存じます。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが従業員の出席方ご配慮くださるよう通知致します。

なお、申込みは別紙により、5月10日（金）迄に協会へFAX連絡願います。

(受講票は研修会開催日の一週間前に発行（FAX）致します。)

記

1. 日 時 2019年 5月24日（金）13時30分～（3時間程度）
2. 場 所 一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室
宇都宮市八千代1-5-12 電話 028-658-2515
3. 参加定員 50名（定員になり次第、締切とさせていただきます。）
4. 参加費 無料（1事業所3名以内）
5. 研修内容
 - ◇ 接客マナーの基本と流れ
 - ・ 感じの良い第一印象とは？
 - ・ 接客の基本マナー5原則とは？
(挨拶・表情・言葉づかい・身だしなみ・態度)
 - ◇ 感じの良いコミュニケーション
 - ・ 相手が話しやすいと感じる聴き方
 - ・ 言いにくいことを伝えるときの話し方
 - ◇ よくある現場の対応のポイント
 - ・ 来客時のマナー（誘導案内・お茶出し等）
 - ・ 訪問時のマナー（名刺交換等）
 - ◇ 相手に寄り添う電話応対
 - ・ 電話対応者はカウンセラー
 - ・ 電話の基本マナー（かけ方・受け方）
 - ・ 伝言の受け取り方・伝え方
 - ・ クレーム電話の対応ポイント
6. 講 師 有限会社フジコー研修企画 代表取締役 篠原 優子 殿
7. その他 各自、筆記用具、名刺をご持参ください。

2019年度 接遇マナー研修会 参加申込書

日時：2019年5月24日(金) 13時30分～
 場所：一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室

事業所名				
TEL				
FAX				
①	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	
②	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	
③	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	

2019年 月 日

一般社団法人栃木県トラック協会 総務部 宛

FAX 028-658-6929

〔申込締切 2019年5月10日(金)〕

※太枠内をご記入ください。

※受講票は研修会開催日の一週間前に発行（FAX）致します。