

with コロナ時代のビジネスマナー

新型コロナウイルスの感染拡大により、お客様対応の仕方も大きく変化しました。この研修ではビジネスマナーの基本を踏まえつつ、コロナ禍の中で配慮すべき点を確認し、お客さまに安心感と信頼感を与えるビジネスマナーの習得を目指します。

日時	2020年12月15日(火) 13時~17時 (受付 12:30~)
会場	札幌証券取引所 2階大会議室 (札幌市中央区南1条西5丁目14-1)
参加費	特別会員様 3,300円/人 一般会員様 5,500円/人 非会員様 8,800円/人 参加費は、別紙申込書に記載の口座までお振込下さい。当日現金でのお申し受けは致しかねます。
定員	25名 (満員になり次第、ホームページ< http://www.htri.co.jp/ >にて締め切りお知らせ)
対象者	基本のビジネスマナーや、コロナ禍でのビジネスマナーについて学びたい方ならどなたでも。
お申込その他	別紙申込書にご記入の上、FAXにてお申込下さい。順次受講票をお送りいたします。 ※新型コロナウイルス感染症対策につきましては別紙をご覧ください。また、感染状況により、やむを得ず中止となる場合がございます。

プログラム

1 来客対応・お客さま宅へ訪問する際の配慮点

- (1)身だしなみ
- (2)挨拶
- (3)ものの受け渡し方 ①書類 ②ペン

2 マスク着用時のコミュニケーションの取り方

- (1)表情
- (2)話し方・聴き方
- (3)お辞儀の効果的活用

3 ご年配のお客さま・お体の不自由なお客さまへの配慮点

- (1)高齢者への説明の仕方
- (2)説明書など資料提示の仕方

4 電話対応で安心感・信頼感を与えるポイント

- (1)正確に伝えるための配慮点
- (2)保留・折り返し対応

5 オンラインミーティングでの注意点

- (1)反応の仕方
- (2)部下への指示の出し方

6 アフターコロナでも活用できる「お客さまのタイプ別対応法」(自己診断)



【講師紹介】岡本 真なみ 氏

北海道大学経済学部経営学科卒。接客コンサルタント。全国の金融機関、地方公共団体、ホテル、病院などを対象とした接客研修や顧客満足度調査を多数実施。

- ・日本マナー・プロトコール協会認定講師
- ・日本プロフェッショナル講師協会認定講師
- ・日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントコンサルタント
- ・日本ケアフィット共育機構認定五つ星ケアフィットマイスター

【お問合せ】株式会社北海道二十一世紀総合研究所 北洋ビジネスクラブ事務局 <<http://www.htri.co.jp/>>
札幌市中央区大通西3丁目11番地 北洋ビル6F TEL:(011)231-2062 FAX:(011)231-3237