

貴社・貴団体に
研修講師を派遣
いたします。

NOMA講師紹介シリーズ 佐藤 みゆき 講師

接客マナー研修・ ユニバーサルサービス接客研修のご案内

社員の接客対応は、顧客満足に大きな影響を与えます。商品や店舗施設などのイメージがいくら良くても、社員の対応マナーが良くなければ、知らず知らずのうちに顧客離れを引き起こしてしまいます。

接客対応マナーの向上は、営業戦略の一環として位置づけられる必要があるのです。社員の好感度を向上し、会社の信頼感を高めるために、人材への投資は不可欠です。

NOMAの研修は…

- 講師の巧みな講義により、接客マナーの大切さをしっかりと認識できます。
- 実習中心のすすめ方により、望ましい態度・接客技術を確実に体得します。
- 共感できる講義姿勢が、持続的な意識向上をもたらします。
- 業種、職種に合わせたアレンジプログラムで、研修効果を高めます。

研修プログラムは
裏面をご覧ください

必要事項をご記入の上、FAXにてご返信下さい。 **FAX 011-241-7468** (TELでのお問い合わせ 011-241-7500)

- 接客マナー研修を検討しているので詳細について聞きたい。 研修費用について知りたい。
 ユニバーサルサービス接客研修を検討しているので詳細について聞きたい。 その他の研修を企画しているので詳細について聞きたい。

団体名	※	所属部署			
お名前		TEL		FAX	
住所	※ 〒				社(職)員 名

※上記宛名ラベル記載団体名・住所に変更がある場合のみ、ご記入下さい。



講師プロフィール

佐藤 みゆき (一般社)日本経営協会 コミュニケーションアドバイザー

販売会社勤務を経て、航空会社に入社。キャビンアテンダント(チーフパーサー・指導客室乗務員)として、東京基地で勤務。退職後、パーソナリティとして活動、テレビ出演多数。一方、企業、自治体、各種専門学校のマナー研修に携わる。現在は、ビジネスマナー・接客マナー・ユニバーサルサービス研修などの講師活動、マナーアドバイザーとして、接客審査、礼儀作法、コミュニケーション、職員研修、観光大使(ミス、イベントコンパニオン)養成等、多方面で活躍中。

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
E-mail hkd@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp/

※ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

- ①ご照会いただいた事項についてのご連絡 ②その他の研修・公開セミナーについてのご案内 なお、②が不要の場合は□にチェックして下さい。 □不要

接遇マナー研修プログラム

ねらい

- 印象の決め手となる接遇対応の重要性を理解すると共に、基本マナーの実際、高齢者・身体障害者対応等、明るい職場づくりのためのマナーについて実習を通して習得する。

1. 接遇マナーに必要な心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇対応の果たす役割と重要性 ・ 組織の代表者としての自覚と心がまえ ・ 明るい職場づくりのために
2. よいイメージをもたれる人になるには	<ul style="list-style-type: none"> ・ 感じのよい対応者になる条件とは ・ 上手な話し方、聴き方 正しい敬語と言葉遣い ・ コミュニケーション、スキルアップトレーニング
3. 来客対応の実際 ～実習～	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応者のマナーと心得 ・ 受付から見送りまでの実際 ・ 受付・紹介の仕方、名刺の扱い方、取り次ぎ、案内の仕方、席次、茶の接待 等
4. 電話対応の実際 ～実習～	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話のマナー ・ 電話の受け方、かけ方、メモのとり方、報告の仕方 ・ 携帯電話の取り扱いについて

定員：要相談

ユニバーサルサービス接遇研修プログラム

ねらい

- 本格的な少子高齢化の進展と、福祉政策強化の流れに伴い、これまで以上に高齢者、身体の不自由な方々と接する機会が増えてきている。バリアフリー化や、ユニバーサルデザインについては認識が深まりつつあるが、人による対応、即ちユニバーサルサービスの考え方と具体的な介助技術を身につける。

1. 高齢者、身体障害者を取りまく社会環境の変化を理解する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化の急速な進展 ・ 福祉体系の理解 ・ ユニバーサルデザインとは 考え方 等
2. 高齢者、身体障害者に関する理解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢化による身体的影響・心理的影響 ・ 複雑化する高齢者像 ・ 身体障害者の現状 視覚障害・肢体不自由・知的障害について
3. アテンド技術の実際 ～実習～	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車いすを利用しているお客さまへの対応 ・ 耳の不自由なお客さまへの対応 ・ 高齢のお客さまへの対応 ・ 目の不自由なお客さま、知的障害を持つ方への対応 等

定員：要相談

各コースとも、講師を貴社（団体）に派遣いたします。ご要望に応じて、講演スタイルから7～14時間程度の研修まで、内容のアレンジも可能です。ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせ下さい。

（一般社）日本経営協会（NOMA）とは……昭和24年、通商産業省（現経済産業省）所管の公益法人として設立。
「経営の活性化」、「情報化の推進」、「人材開発」を中心に全国で事業展開を行っております。

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 **日本経営協会** 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
E-mail hkd@noma.or.jp URL <http://www.noma.or.jp/>