

接遇の心得とマナー ～人の心に処する力を磨く～

- AI時代にこそ、全ての職業においてホスピタリティが必要不可欠なビジネススキルになることを理解する。
- 相手への共感が、新しいホスピタリティにつながることを認識し、共感を伝えるスキルを身につける。
- 接遇（ホスピタリティ）を発揮するため前提となる立ち居振る舞いやマナーを習得する。

日時：2021年10月6日(水) 10:00～16:30

講師：株式会社 マナーズ 代表取締役 山田 節子 氏

プロフィール 国家資格キャリアコンサルタント
1999年より、人材育成コンサルタント。
2009年 マナーズを設立。現在主に新潟県内の企業にて、階層別研修、
接遇接客研修、医療機関での接遇研修、メンタリングマネジメント研修、
メンター制度導入コンサルティングを行う。



対象：○ 職種・役職問わずビジネスマナーを学びたい方
○ 対人を中心の職種の方(営業、窓口、管理職等)
○ クレーム対応の基本スキルを身につけたい方 など

会場：白山ビル7F 会議室 (新潟市中央区白山浦1-614 新潟市役所近く)

🚗 提携駐車場あり フレンドパークをご利用の場合は割引券(200円券)1枚を差し上げます。

参加費(資料代・ランチ代込み・税込)

■ 会員 1名 12,100円 ■ 一般 1名 16,900円

☆ 同一コースに3名以上参加される場合は1名につき1,000円、5名以上参加される場合は1名につき1,500円の割引をいたします。

☆ ラunchは ① お弁当 ② 外食 ③ 不要よりご選択ください。

(③不要をご選択の場合、受講料より1食500円お引きいたします。)

カリキュラム

1. コロナ禍で見えてきた「接遇の力」
～事例紹介～
2. 経営戦略としての新しいホスピタリティ
 - ① AI時代に必要な3つのスキル
 - ② ホスピタリティの変化
GIVE&TAKE ⇒ GIVEN&GIVE
 - ③ 「共感」から始まるホスピタリティ
3. クレームを事前にストップ!する言葉がけ
 - ① 怒りは二次感情
 - ② 一次感情にフォーカスする
 - ③ 相手の心に処する言葉とは?
4. 人のタイプに合わせた言葉がけ
 - ① TA理論
 - ② エゴグラム分析
 - ③ 対話分析
5. 『形から入る』ことの重要性
 - ① 明るい第一印象
 - ② リスペクトが伝わる立ち居振る舞い
 - ③ リスペクトが伝わる言葉遣い

2021年10月6日「接遇の心得とマナー～人の心に処する力を磨く～」参加申込書

組織名	(会員・一般)	TEL
所在地		FAX
業種		
お申込み責任者 氏名	所属・役職 E-mail	
参加者	所属・役職	氏名
		ランチの希望

ご記入頂きました個人情報は、本研修の実施に係る資料等の作成及び当本部が主催する事業におけるサービス提供のみに利用させていただきます。

お申込みは FAX 025-290-7821 又は info@n-seisanseihonbu.com までご返信下さい。

お問合せ先 TEL 025-290-7127 ※ホームページお問い合わせフォームからも受付可能です。

新潟県生産性本部

検索

