

岡山経研セミナーのご案内

ハイブリッド型セミナー

会場受講

オンライン受講



心遣いの発揮の仕方が身に付く！

相手の立場に立った

「気配り」「おもてなし」「思いやり」仕事術

— 人間関係がよくなる、職場が明るくなる、仕事がうまくいく！ —

講師

ハートリンク 代表
人材開発コンサルタント

阿部 紀子 氏
(略歴裏面)

日時

2023年2月17日(金) 9:30~16:30

会場

ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室
もしくは Zoomによるオンライン受講

定員

会場:20名・オンライン:20名

※定員に達した時点で締め切らせていただきます。

●セミナーのねらい

対象

若手・中堅社員の皆さま

日本は世界に誇る「おもてなし」の国です。「気配り」「おもてなし」「思いやり」を発揮することで、お客様にはファンになっていただけます。また、職場内でもこれらを実行することで人間関係が良くなり、働きやすい職場になっていきます。

本セミナーでは、考え方をしっかりお伝えして、相手の立場に立った視点から身だしなみや会話、接遇、電話対応、メール、報連相など具体的にご指導いたします。これらを実践することにより、自分自身も幸せになれる実感を持っていただけます。

●セミナープログラム

※録音・録画はご遠慮願います。

1 相手に喜ばれ、認められる仕事をしていますか
~あなたの「気配り」「おもてなし」「思いやり」度チェック~

2 お客様を失った例、ファン作りができた例から学ぼう

- (1) なぜお客様を失ったか
- (2) なぜファン作りができたか

3 ファン作りをするための心構え

- (1) 喜びと感動を与えるおもてなしの精神
(ホスピタリティ)とは?
- (2) 「利他の精神」の大切さ

4 良い仕事をするための心構え

- (1) 「三方よし」の心構え
- (2) 社内で実践する「後工程はお客様」の精神と具体例

5 相手の立場に立った身だしなみと会話

- (1) T.P.Oに合わせるのがプロの身だしなみ
- (2) 嫌われる会話
- (3) 魅力的な会話

6 お客様の立場に立ったおもてなしの接遇

- (1) 心配りのあるご案内の仕方
- (2) お客様を迎える時の気配り・おもてなし
- (3) お客様にお待ちいただく時の気配り・おもてなし
- (4) お茶を出す時の気配り・おもてなし
- (5) オンライン会議・商談の際の気配り

7 お客様の立場に立ったワンランク上の電話対応

- (1) 担当者に取り次ぐ時の気配り・おもてなし
- (2) 担当者が不在の時の気配り・おもてなし
- (3) 電話をかける時の気配り・おもてなし

8 相手の立場に立った思いやりのメール術

- (1) 相手の立場に立っていないメール
- (2) 相手の立場に立ったメールとは?

9 相手の立場に立った伝え方・報告の仕方とは?

- (1) わかりやすく整理する
- (2) さらに安心してもらう気配り・おもてなしの伝え方

10 感動・気配りを届けあなたも輝く

主催 中国銀行・岡山経済研究所

● **講師略歴** / ハートリンク 代表 人材開発コンサルタント **あべ のりこ 阿部 紀子 氏**

銀行、コンサルタント会社にて、秘書業務、営業企画、雑誌編集等を経験後独立。企業・各種団体の新入社員から管理職までの従業員研修やマニュアル作成、大学・専門学校の講師を行い現在に至る。指導実績は全国で350社以上になる。形だけではなく心を伝える指導には定評があり、多くのファンがいる。

文部科学省認定秘書検定1級、ビジネス実務技能検定協会ビジネス文書検定1級取得
著書:「この1冊で自信がつくビジネスマナー」「敬語トレーニングノート」

● **お申込手続き**

- お申込方法
 - ①当研究所ホームページからお申込み下さい。
(<http://www.okayama-eri.or.jp/>)
 - ②会場受講をご希望の場合は、下記の【会場受講申込書】にご記入のうえ、ファクシミリでもお申込みいただけます。
- 受講料のお支払い方法

開催日の約2週間前をめぐに、請求書、振込用紙をお送りいたします。開催日の前日までにお振込みください。(会場受講をご希望の方には受講票を同封します。)
- 受講のキャンセル

開催日の2営業日前の17時までにご連絡ください。入金済みの受講料を全額ご返金致します。その後のキャンセルについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。ご了承ください。なお、ご都合により代理出席は差し支えありません。
※オンライン受講をご希望の場合は、資料発送後のキャンセルは受講料を申し受けます。ご了承ください。

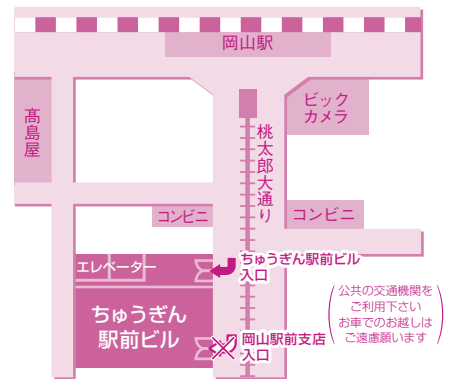
※最小催行人数に満たない場合は開催を中止する場合がございます。

● **受講料** (テキスト代を含む)

維持会員	8,800円(税込)
賛助会員	13,200円(税込)
会員でない方	26,400円(税込)

※昼食のご用意はしておりません。各自でお取りください。

● **会場案内** ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F
岡山市北区本町2-5



お申込み
問合せ先

一般財団法人 **岡山経済研究所**

〒700-0823 岡山市北区丸の内1丁目15-20 TEL:086-234-6534 FAX:086-231-5303
E-mail: ori@mx.mesh.ne.jp URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

ハイブリッド型セミナーのオンライン受講について

講師・事務局・受講者をパソコン・タブレットでつなぎ、会場受講者とともにリアルタイムで講義に参加します。WEB会議システム「Zoom」を利用します。

お申込み
あたり

- 当研究所ホームページからのみのお申込みとしています。受講者メールアドレスの入力を必ずお願いします。受講者メールアドレスへご案内(接続URL)をお送りいたします。
- インターネットが使用できる環境(インターネット環境、Zoomソフトダウンロード、カメラ、マイク、ヘッドセット等)が必要です。<ネットワーク>通信速度30Mbpsを推奨 ※公衆・フリー Wi-Fi、デザリングの利用は、接続が不安定になるため推奨しません。

今後はWeb申し込みがメインになります。

お申込み・詳細はこちら▶ [岡山経研セミナー](#)

検索

至 岡山経済研究所
FAX 086-231-5303

● **会場受講申込書** 『相手の立場に立った「気配り」「おもてなし」「思いやり」仕事術』2/17

		年 月 日	
フリガナ		電話番号	() -
会社名		FAX番号	() -
所在地	□□□□ □□□□		
申込責任者	氏名	(所属)	役職
参加者	氏名 ()内にフリガナをご記入ください	所属	役職
	()		
	()		
会員区分	ア. 維持会員 イ. 賛助会員 ウ. 会員でない方 (該当に○印をおつけください)		

維持会員…年会費3万円お支払いの方、賛助会員…年会費1万円お支払いの方
当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。