

新入社員から中堅社員までビジネスコミュニケーションが格段アップ！ 接遇・電話応対・報連相実践研修

～苦手をなくし、信頼を得る手法を知ろう！～

人材は人財、企業の財産とされています。

社員一人一人が会社の顔としてお客様と接し、会社のイメージが作られていきます。電話の受け答えや、対応の仕方ひとつひとつで、良い結果を招くこともあれば、思わぬトラブルに発展してしまうこともあるのが現実です。

しかし、電話応対や、接遇の仕方・話し方の心構え、職場内での報連相をはじめとしたコミュニケーション力の向上を計るのは、なかなか難しいとお考えの方も多いのではないのでしょうか。

そこで、個人のスキルアップを目指し、実技を通して互いに学び合うことをお勧めします。ロールプレイを中心としたセミナーで、社会人としての基本マナーや電話応対への苦手意識の払拭、クレームや行き違いを未然に防ぐ行動習慣を身につけてみませんか？

人材育成をお手伝いする「接遇・電話応対・報連相実践研修」の受講をぜひお勧めいたします。

●講座内容

1. オープニング

- ・研修の目的の共有
- ・接遇が企業イメージに与える影響
- ・信頼は「態度」と「言葉遣い」から生まれる

2. 接遇マナーの基本

- ・第一印象の要素(表情・姿勢・身だしなみ・声)
- ・お辞儀、立ち居振る舞い
- ・好印象な言葉遣い
- ・【ミニワーク】印象チェックと改善練習

3. 電話応対スキル

- ・電話の第一声が会社の印象を決める
- ・正しい名乗り方、取り次ぎ方、復唱
- ・【ロープレ】受電、伝言、折り返し対応

4. 報連相の基本と実践

- ・報連相ができないと何が起きる？
- ・タイミング、要点整理のコツ
- ・上司に伝わる話し方(PREP法・5ステップ)
- ・【演習】伝え方改善ワーク

5. まとめ、行動宣言

- ・今日から実践する3つのポイント
- ・質疑応答

●開催内容

▽日時 令和8年5月28日(木) 13:30～16:20

▽会場 サン・リフレ函館 2階大会議室 (函館市大森町2-14)

▽受講料 会員 1名につき3,000円(税込)(非会員 10,000円)

▽講師 有限会社オフィス・K 代表取締役 藤本 恭子氏

▽振込先 北洋銀行函館中央支店 普通預金 600560

※受講料は開催日の前日までにお振込みください。インボイスは当日受講される方へお渡します。

▽申込先 〒040-0001 函館市五稜郭町16-13函館青色会館3階 公益社団法人函館法人会

TEL: 54-9369 / FAX: 54-9368

※当会の女性部会では社会貢献活動の一環として社会福祉施設への「タオル」寄贈活動をしております。

寄贈して頂けるタオルがございましたら、セミナー会場でも受け付けておりますので、ご持参頂ければ幸いです。

----- キリトリ線 -----

公益社団法人 函館法人会 行 (FAX: 0138-54-9368)

「接遇・電話応対・報連相実践研修」申込書

会社名		TEL	()
所在地		FAX	()
参加者①	参加者②		
参加者③	参加者④		
連絡担当者	無料受講券	<input type="checkbox"/> 利用する (枚)	<input type="checkbox"/> 利用しない



※無料受講券ご利用の際は当日会場にご持参ください。(令和7年度分をご利用になれる最後のセミナーです)

※会場の駐車場は台数に限りがございますのでご注意ください。

尚、駐車券を受付の認証機に通すと2時間まで無料ですが、それ以降は30分につき100円となっておりますので、ご了承ください。

※当会ホームページからもお申込みが可能です。 <http://www.hakodate-hojinkai.or.jp/semina/index.html>