

マナーのマインドとスキルの両面を磨いて輝くあなたに

# マナーエキスパート 養成セミナー



人と人がつながる上で必要なコミュニケーション・スキルを中心に、接遇の心と技を身につけます。航空会社乗務員の訓練所で伝える接客スキルから家庭でのコミュニケーションまで、接遇マナーと心理学のエッセンスを融合した「マナーエキスパート」を養成します。前半は基本を身に付け、後半は発展編として、指導の仕方、苦情対処等を実践的に身に付けます。

日程:平日コース : 2017年10月25日(火) 時間: 09:30~15:30 (初回のみ)  
2回目以降 10:00~16:00

会場: 新大阪駅近く 新大阪ココプラザ

受講料: 5日間 81,000円 (消費税テキスト代込・分割可)

講師: 星野恵子 (4名様以上で催行・定員10名様)

都合により日程変更の可能性があります。



日程	概要
10/25(水) 09:30~15:30	マナー・コミュニケーションの定義・人の心とコミュニケーション・顧客満足とは? ホスピタリティの重要性・自分自身を振り返る①・スピーチのポイント・マナーの基本 美しい身のこなし(基本動作1)
12/20(水) 10:00~16:00	前回の振り返り・身嗜みチェック 美しい身のこなし(基本動作2・応用動作1・応用動作2) 言葉遣い・敬語 応対シミュレーション・動作の復習・
2018/01/31(水) 10:00~16:00	前回の振り返り・電話対応のエッセンス・シミュレーション (各自の事例・問い合わせ・道案内・取り次ぎ) 電話対応練習機を使って実践。
02/28(水) 10:00~16:00	前期の振り返り・顧客心理・様々なタイプのお客様に対する対応のコツを身に付ける。 応対シミュレーション・苦情対処を中心に、接遇場面を通して「接遇の基本」「基本動作」 「応用動作」の復習確認を行う。コメントの仕方も含める。
03/26(月) 10:00~16:00	前回の振り返り・身嗜みチェック・プレゼンテーション「接遇の基本を伝える」 指導場面の再現・質疑応答の仕方・コメントの仕方・認定テスト

お申込み・お問い合わせは

メールで ⇒ [info@mans-resource.com](mailto:info@mans-resource.com)



**man's Resource** マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127 (月~金 09:00~17:00)

URL <http://www.mans-resource.com>