

～新人からベテランまで、すぐに使える令和のビジネスマナー～

# 信頼&好感度アップ! 電話対応・ビジネスメール& 来客対応・訪問マナーの心得 実践セミナー

環境やコミュニケーションツールの変化に伴い、多様な価値観や年齢層の中で信頼関係やビジネスの成功を築くためには、相手や状況に合わせたビジネスマナーが不可欠であり、同時に時代と共にビジネスマナーも少しずつ変化しています。このセミナーでは、電話対応・ビジネスメールのやり取り、来客対応・訪問時のマナー(オンラインを含む)を様々なシチュエーションで実践し、社内外での対応力・気ばりの気持ちを備えた人材力の向上を目指します。通常のビジネスシーンはもちろん、年末年始の挨拶など、対面セミナーだからこそすぐに活用できる内容の2日間です!

## DAY 1 電話対応 / ビジネスメール

- ・ビジネスマナーの本質と重要性
- ・ビジネス敬語と言葉づかい ～心づかいを表現する～
- ・信頼感を与える電話対応 ～声のみのコミュニケーションをワンランクアップ～
  - \*基本を総点検(うなずき/相づち)
  - \*シチュエーション別実践(基本・ご意見/クレーム対応など)
- ・信頼されるビジネスメールの基本 ～心づかいを表現する～
  - \*伝わるビジネスメールのコツ
  - \*心づかいが伝わるプラスαの表現 \*事例別作成
  - \*メール作成演習時に、ご自身のパソコンを使用いただくことも可能です。

2024 12/6(金) 福岡会場 福岡銀行本店4階セミナールーム 福岡市中央区天神2-13-1 定員 32名 10:00～17:00

## DAY 2 来客・訪問 / オンラインマナー

- ・ビジネスマナーの基本姿勢 ～プロとしての印象管理術～
  - \*表情/挨拶/態度/身だしなみを総点検
  - \*名刺交換
- ・好印象を与える来客対応
  - \*席次 \*ご案内 \*茶菓対応 \*お見送り
- ・好印象を与える訪問マナー ～スマートな振舞い力を身につける～
  - \*面談中の留意点 \*お茶のいただき方、手土産の渡し方など
- ・オンラインマナーの基本と留意点

2024 12/17(火) 福岡会場 福岡銀行本店4階セミナールーム 福岡市中央区天神2-13-1 定員 32名 13:00～17:30

### 講師プロフィール

Office y Quality 代表  
イケマツ ユキ  
池松 由紀 氏



「人のちからは大きな価値を生む」をモットーに、組織内のコミュニケーションや接遇品質の改善と医療接遇など、人の可能性を引き出し活かす育成研修、職場の人材育成体制構築のコンサルティングをはじめ、大学でキャリア講義を行う。様々な業種および求める人材像と期待する成果に焦点を合わせた、サポートが強い。若手・中堅層の育成、接遇マナー研修を中心に多数登壇、接客対応コンクール審査員の経験も持つ。

前職は大手航空会社グランドスタッフとして約17年勤務。VIPやクレーム対応はじめ責任者としての実務、組織内マネジメントや接客サービス面の品質管理、教育インストラクターとして10年以上従事する。

また、空港立ち上げに携わり、業務手順や組織内人材育成などを一から構築することの大変さと経験以上の役割を求められ、周囲と協力しながら必死で乗り越えた経験は今に生きている。

- ・国家資格キャリアコンサルタント
- ・特定非営利活動法人日本キャリア開発協会認定 CDA
- ・日本マナー・プロトコール協会講師養成講座修了
- ・ポジティブサイコロジースクール認定 レジリエンストレーナー
- ・裏千家茶道講師 茶名 宗由

### 対象者

若手・中堅社員、ビジネスマナーを学びなおしたい方

### 受講料

【2日間セット受講料】  
FFG経営者クラブ会員：22,000円(税込)  
会員以外：33,000円(税込)  
【いずれか1日のみ参加の場合の受講料】  
FFG経営者クラブ会員：13,200円(税込)  
会員以外：16,500円(税込)

～新人からベテランまで、すぐに使える令和のビジネスマナー～

# 信頼&好感度アップ！電話対応・ビジネスメール&来客対応・訪問マナーの心得 実践セミナー

## お申込み方法

1.下記URLか右記の二次元バーコードよりアクセスの上、  
該当のセミナーのフォームからお申込みください。

<https://www.ffgbc.com/seminar/>



2.セミナー開催までにお申込み責任者様に「ご案内メール」をお送りします。

上記お申込みが難しい場合は、電子メールでも  
お受付しております。右記の10項目をお送りください。

電子メール 送信先: [ffgkcj@ffgbc.com](mailto:ffgkcj@ffgbc.com)

(FFG経営者クラブ事務局)

- ① 会員番号 ※ご不明な場合は未記入でも差支えございません。
- ② 貴社名
- ③ お申込み責任者様の氏名
- ④ ご参加者様の役職
- ⑤ ご参加者様の氏名(フリガナ)
- ⑥ 電話番号
- ⑦ 住所
- ⑧ お申込み責任者様のメールアドレス ※ご案内メールをお送りするアドレスです。
- ⑨ ご参加をご希望のセミナー日程
- ⑩ Sustainable Scale Index 利用者であり、人財育成・研修応援プランの特典利用である場合は、その旨をご入力ください。

対象者	若手・中堅社員、ビジネスマナーを学びなおしたい方
定員	各日 32名
受講料	<b>【2日間セット受講料】</b> FFG経営者クラブ会員：22,000円(税込) 会員以外：33,000円(税込) <b>【1日のみ参加の場合の受講料】</b> FFG経営者クラブ会員：13,200円(税込) 会員以外：16,500円(税込)
受講料の 支払方法	セミナー終了後、請求書をお送りいたしますので、 指定口座へお振込みください。
お問合せ 申込先	株式会社ビジネスコンサルティング 〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1 TEL 092-723-2244 FAX 092-721-9258

## ご注意事項

- お申込責任者さまへ電子メールにて受講票をお送りいたします。当日、受付まで必ずご持参いただき、ご提出ください。
- 当日は講義開始の30分前より受付を開始いたします。
- キャンセル・ご変更の場合は、必ずFFG経営者クラブ運営事務局(092-723-2241)までご連絡ください。
- 体調がすぐれない場合は、ご参加をお控えください。

## ご留意事項

- ※ご記入いただきました情報は、FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング、Office y Qualityにおいて、本セミナーの円滑な運営のためにのみ利用させていただきます。
- ※セミナーの録音、録画は固くお断りいたします。
- ※セミナーへのご参加が不相当と判断した場合には、セミナーへのご参加をお断りする場合がございます。
- ※DAY1にご参加の方は各自昼食をご用意ください。