

～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!

電話応対・オンラインマナーの心得

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。

特に、電話やオンラインでの対話は、便利な手段であるからこそ、ツールの特徴を考慮した応対とマナーが必要と言えます。

セミナーでは、様々なシチュエーションを実践し、社内外での応対力・気くばりの気持ちを備えた人材力の向上を目指します。

実践を通し、応対力を一緒にブラッシュアップしましょう!

1. ビジネスマナーの本質と重要性

2. 言葉づかいとビジネス敬語

3. 信頼感を与える電話応対

～声のみのコミュニケーションをワンランクアップ～

*信頼感をつくるコツ *基本の総点検 *シチュエーション別実践演習

4. 好印象を与えるオンラインマナーの基本

*オンライン対応の心構え *オンラインマナーのポイント *実践演習

2025 **3/6(木)** オンライン(Zoom) 13:00～17:30

定員**32名**

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、接客応対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マナーの品質管理、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直したい方

受講料

FFG経営者クラブ会員：

1人**13,200円(税込)**

会員以外：

1人**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・オンラインマナーの心得 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。

電子メール 送信先: ffgkcj@ffgbc.com

(FFG経営者クラブ事務局)

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	32名
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)
受講料の 支払方法	セミナー終了後、後日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

以下の情報をお送りください。

- 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 ※当日のご案内やZOOMのURL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。

ご注意事項

- 受講者お1人につき、パソコン又はタブレット1台をご用意ください。
- カメラとマイクを常時オンにして参加いただく講座です。
- 同一会場から複数名が受講の場合、ハウリング防止のため、マイク付イヤホン又はヘッドセットで参加ください。
- 当日は12時45分までにZoomへの入室を完了ください。
- 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。

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。
- ※当日のセミナーの入退室管理は、FFGビジネスコンサルティングが行います。
- ※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。
- ※インターネット接続にかかる通信料は受講者の負担となります。
- ※通信環境は、光回線、かつ有線で接続できるPCと環境を推奨いたします。通信環境によっては、音声・映像が途切れる等、障害が発生する可能性があります。