



ホスピタリティ・セミナー

“今さら人に聞けない” マナーとエチケット

個人向けにサービスを提供しているビジネスパーソンにとって、正しいマナーやエチケットを身に付けていることはお客様との良好な関係を築く上で欠かせません。

マナーについての研修は、もう長い間参加していない、ということはありませんか？

VIPのお客様とのお打合せ、お客様宅への訪問、お客様との会食、そうした機会に「こんな所作でいいのだろうか？」と感じることはございませんか？

もしくは、部下を持つ身となって、今さら、マナーの基本的なことを人に聞けないと思ってはいませんか？

身だしなみが清潔で、挨拶がはっきりとでき、立ち居振る舞いも優雅であることは、お客様との常識を共有し、距離感を縮め、相互に心地良い環境を作ります。

もちろん、良いマナーがすぐにビジネスの成果に結びつくとは限りませんが、お客様へのサービスの提供、商談を順調に進めるために、今一度、ご自身のマナーとエチケットを振り返ってはいかがでしょうか。

2012年9月～11月
(平日)

13:00～17:00
(途中の休憩含む)

受講料：応相談(*)

最大定員：20名

会場：社内会議室

講座概要

1. マナーとエチケットの重要性 第一印象とは？
2. 挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・立ち居振る舞いについて
3. 上座と下座について
(お部屋、応接室、タクシー、エレベーター、レストラン)
4. VIPとお打合せのマナー
5. お客様宅訪問時のマナー
6. 会食時のマナー
7. お詫びの時のマナー

講座運営の特色

1. 講義
2. ロールプレイ
3. グループ・ディスカッション

受講対象者(中・上級者向け)

個人向けの営業、
顧客サービスに従事の方

セミナーでは次のような質問にもお答えします。

1. 挨拶で「語先後礼」という言葉をご存知ですか？
2. エレベーター内での上座・下座をご存知ですか？
3. お客様宅の玄関で靴を脱ぐときにお尻をお客様に向けていませんか？
4. お茶碗の蓋は水滴が落ちないように裏返して置いていますか？
5. フレンチ・レストランで、ナプキンの正しい使い方をご存知ですか？
6. 会食時に、爪楊枝をお使いではございませんか？
7. 扉の開閉で、後に来る方のための配慮はなされていますか？
8. 女性を優先する立ち居振る舞いはできていますか？
9. お詫びのときに「クッション言葉」を使うことを心がけていますか？
10. 訪問時に贈り物を出すタイミングを心得ていますか？

特別講師：宮入 純

日本航空に入社、国際線乗務員として世界各地で異文化体験を積む。訓練部総括教官。皇族、政府要人の外遊時に使用する政府特別便の統括乗務員として勤務、また、政府専用機乗務員の統括教官として訓練を担当。現在、大手不動産会社、上場企業、マンションフロントサービス会社等の社員向けにマナーを中心とした人材教育を行っている。

(*) セミナーは最初にお客様とのヒアリングの上、時間、人数、内容等をカスタマイズしてご提案を申し上げます。
(*) 受講料は、一人当たり15,000円～20,000円(人数による)となります。その他、ご相談に応じます。

