

平成31年3月7日

**企業経営セミナー
「選ばれる企業が実践しているワンランク上の接遇マナー」
の開催について**

トモニホールディングスグループの香川銀行（頭取 本田 典孝）及びお取引先企業で構成する異業種交流組織「香川ニュービジネスクラブ」は、定例のセミナーを下記のとおり開催いたします。

自社のイメージを形成する上で、お客さまとの接点となる社員のマナーは重要な要素です。今回は、ANAやディズニーなど一流の現場で実施されている接遇マナーのエッセンスを、実際に指導に携わっていたCSCA認定イメージコンサルタントで、日本サービスマナー協会認定マナー講師の桑野麻衣氏を招き、分かりやすい形で解説していただきます。

社員の接遇マナーを高めたい経営者の方、部下や後輩などのマナー教育で悩まれている方、自身の接遇マナーを向上させたい方など、ぜひご参加ください。

今後も当行では、セミナーによる情報提供などを通じ、お取引先企業の多様な経営課題について支援を行ってまいります。

記

1．開催日時・場所	平成31年3月18日（月） 午後2時～午後4時（受付開始1時30分～） 香川銀行洗心会館2階研修室 高松市西内町2-27 （駐車場はありません）
2．テーマ・講師	「選ばれる企業が実践しているワンランク上の接遇マナー」 CSCA認定イメージコンサルタント 日本サービスマナー協会認定マナー講師 桑野 麻衣（くわの まい）氏
3．定員	50名（先着とさせていただきます。）
4．参加費用	無料
5．お問合せ先	香川銀行営業店統括部 電話 087-812-5153 F A X 087-861-3504

以上

ANA・ディズニーなど一流サービスのプロが伝える！ 選ばれる企業が実践しているワンランク上の接遇マナー

【趣 旨】

自社のイメージを形成する上で、お客さまとの接点となる社員のマナーは重要な要素です。そのため、社内でマナー研修を定期的実施する企業も少なくありません。

しかし、「マナー研修は、どの程度までしたらよいのだろうか」、「自社の研修で、マナーのポイントは押さえられているのだろうか」といった疑問や悩みをお持ちの方も多いのではないでしょうか。

そこで今回は、ANAやディズニーなど一流の現場で実施されている接遇マナーのエッセンスを、実際に指導に携わっていた講師を招き、分かりやすい形で解説していただきます。

社員の接遇マナーを高めたい経営者の方、部下や後輩などのマナー教育で悩まれている方、自身の接遇マナーを向上させたい方など、ぜひご活用ください。

【講演概要】

接遇力アップに必要なのは 感性
接遇マナーとは心を にするもの
(接遇力)一流の感じの良さは と の表情の豊かさから生まれる
(CSマインド)お客様の心の中にある5つの欲求
(会話力)「親しみやすい」と「慣れ慣れしい」の違いは
(コミュニケーション)一流のサービスは 力にかかっている

【講師紹介】

CSCA 認定イメージコンサルタント

日本サービスマナー協会認定マナー講師

くわの まい
桑野 麻衣氏

プロフィール

学習院大学卒業後、全日本空輸株式会社に入社。7年間で100万人を超えるお客様サービスに携わる。最重要顧客 DIAMOND 会員専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを歴任。ANA 在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。その後、ジャパネットたかた、再春館製薬所グループ企業での研修担当を経て独立。現在は国内外にて年間200本近く、学生から経営者、新入社員からリーダー職まで幅広い層に向けた企業研修、講演を実施。

著書には『好かれる人の話し方、信頼される言葉づかい』『部下を元気にする、上司の話し方』がある。



【開催日時】 平成31年3月18日(月) 午後2時～午後4時(受付開始 1時30分～)

【会場】 香川銀行洗心会館2階研修室(高松市西内町2-27) 駐車場はありません。

【定員】 50名(先着順とさせていただきます) 【参加費用】 無料

【申込方法】 FAXまたはKNBCホームページからお申込み下さい。

香川銀行営業店統括部・KNBC事務局 道越行

FAX: 087 - 861 - 3504

ホームページ: <https://www.knbc.jp/>

『企業経営セミナー(31年3月)』参加申込書

企業名			
参加者名	お役職名()		
ご住所	〒 -		
TEL		お取引店	支店