

# 接客・ビジネスマナー講座

元客室乗務員が語る

その対応・接客マナー、本当に正しいですか？  
なぜ商談が上手くいかないのだろう？ 決め手に欠けているのは何か？  
素晴らしい事業計画や売上プランを活かせるかはあなたの接客したい！

開催日時 平成23年2月10日(木)  
午後7時30分～9時00分

場 所 東大和市商工会館 3階  
東大和市中中央3-922-14

講 師 栢野 奈保美 氏

参加費 無 料 (先着順にて締め切り)

定 員 70名

申込方法 下記「参加申込欄」に必要事項を  
ご記入の上、FAXか商工会窓口  
までご持参ください。

問い合わせ 東大和市商工会  
042-562-1131  
事務局担当：関根

Q. 名刺の扱い方について下記の中から最も適切なものを選びなさい。

- ① 机の上にスペースがないため、名刺交換をした3人の名刺を重ねてテーブルに置いた。
- ② 打ち合わせ終了後、名刺に打ち合わせの日付、相手の特徴などをメモした。
- ③ 打ち合わせ資料とお客様情報を一緒に保管するため、使用した書類へ名刺を入れた

解答は講習会にて...

【カリキュラム】

- ・笑顔の大切さ  
ディズニーランドは何故あんなに掃除をするのか  
中華街はどこへ行っても汚れている
- ・コミュニケーション力  
たわいもない会話からお客様の情報を引き出す
- ・クレームはこわいものか? etc...

【講師プロフィール】

日本航空株式会社 国際線客室乗務員を経て、現在  
公立高校の就職講演や面接指導・IT専門学校  
(基金訓練)でのビジネスマナー講師を務める。  
アパレル販売やエステ店等で接客マナーインストラクターとして活躍中。

FAXの場合はそのまま送信して下さい

『接客・ビジネスマナー講座』参加申込欄 (FAX : 562-1530)

事業所名		参加者名	
所在地			
電話番号			