



## 接客対応の基本が身につく～接遇の実践と対策～

**開催日時** 2018年(平成30年)6月6日(水) 19:00～21:00

### 講座のねらい

秘書実務講座 基礎コースを受講された方または秘書実務経験3年以下の方を対象に「来客対応のビジネスマナーの実技」を徹底的に演習するセミナーです。

動作の基本、立ち居振る舞い、ご案内の仕方、お茶出しなど、日常の接遇業務を実際に動きながらロールプレイングを取り入れて指導します。少人数制で実施いたしますので、ひとりひとりの課題を盛り込みながら進めます。自信をもって接客対応ができるよう、日ごろ疑問に感じている事柄や接客方法の悩みについても解説いたします。

**プログラム** **定員：12名**

### 接客対応の基本が身につく～接遇の実践と対策～

#### 1. 立ち居振る舞いの基本

動作の基本は、すべて姿勢にあります。自分の立ち姿、歩き方、座り方、手の使い方など一連の動作をひとつひとつ確認しながら、美しい動きを身に付けます。

#### 2. 接客の際のマナー (VTR 演習)

実際の自分の振る舞いをVTR録画により客観的に検証していき、課題を見つけていきます。

#### 3. ご案内から見送りまでの立ち居振る舞い

お迎え、ご案内、エレベータ、応接室、お見送りまで、基本動作を学びます。

#### 4. 茶菓の接待の基本と応用

応接室や会議室での丁寧なお茶の出し方、入室退室の仕方など、ロールプレイングを通して身に付けます。

#### 5. 接遇業務についての質疑応答

日ごろの疑問点や悩みを伺い解決法をご提供し、今後の秘書業務に役立てられるようアドバイス致します。

**受講料(消費税込)**

■ **会 員**=6,000円    ■ **一 般**=9,000円

**会 場**

一般社団法人日本秘書協会 研修室

**講師プロフィール**

まるやま  
**丸山 ゆかり**

元株式会社ツムラ社長秘書、秘書課長、現在株式会社チュニーズ・カンパニー代表取締役  
日本秘書協会理事、1995年ベストセクレタリー、日本秘書協会認定講師