

# フィズコミュニケーションズの提供する 現代社会人の為の実践ビジネスマナー研修

FIS Communications

株式会社フィズコミュニケーションズ

経験豊富なインストラクターが講師を務め、様々なビジネスシーンで求められるマナー全般を指導します。オリジナルプログラムから、お客様のご要望に応じて各種研修をカスタマイズすることも可能です。



## 「人材の育成は企業にとっての成長戦略」

人が変われば企業の業績は必ず変わります。是非当社の研修プログラムを、人材力・企業力の強化にお役立てください。

お問い合わせはこちらまで ☎ **082-240-1250**

## ● ● ● ● ● 主な研修プログラム

### ビジネスマナー研修

ビジネスマナーは社会人としての必須のスキルです。挨拶の大切さ、コミュニケーションの方法、上司との付き合い方、指示の受け方、報告や連絡の仕方など即、日常の業務で役立つ研修です。特にチームで仕事を行う際に生じる、様々な問題に対処するための考え方や行動の基本を習得します。一歩進んだビジネスマンになるために是非お役立てください。



### 新入社員研修

実社会に出てまず戸惑うのは、上下関係の難しさやビジネスにおけるルールがあることです。コミュニケーション不足のため同僚との関係が気まづくなることもしばしばです。この研修では実社会に出て活動するために必要な基本マナーをしっかりと身につけるカリキュラムを提供いたします。(挨拶、電話応対基本、案内・接遇、プロとしての行動 サービスの目的等)



### 電話応対研修

企業の信頼を失う原因に、社員の電話応対のまずさがあります。お客様を大切に思う電話応対の方法は何かを基本から学びます。またコールセンターなど電話を主とする社員教育には必須のカリキュラムです。インバウンド・アウトバウンド両方の特性を考え、正しい電話応対、効果の上がる電話応対について習得します。



### クレーム対応研修

企業の危機管理の最優先課題であるクレーム対応。いわなくても良いことを言ってしまう、クレームがクレームを生むことも少なくないこの分野で、言うてはいけないこと、必ず言わなくてははいけないこと、どのように向き合っていけばよいか事例を挙げながら学んでいきます。「積極性と判断力」この2点をおさえながら、実践的に研修を行います。



※上記以外にも、お客様のご要望に応じて効果的な研修プログラムをご提案いたします。

# 社員の皆様のヒューマンスキルアップに、 当社の研修をお役立ててください

当社の主な研修プログラムについてご案内いたします。  
これ以外にも、御社のご要望に応じて各種プログラムをカスタマイズし、  
ニーズにあった研修を専任のインストラクターが丁寧に指導いたします。  
人材力・企業力の強化にお役立てください。



## 研修内容

基本プログラム	目的	内容	実施時間
<b>ビジネスマナー研修</b>	社会人としての必須のスキルであるビジネスマナー。職場でのコミュニケーション力や営業力強化、協調性の向上など、本物のビジネスマナーを習得します。	1. 接客対応マナー 2. 挨拶の仕方 3. コミュニケーションスキル 4. 電話対応マナー 等	3時間(半日)コースと6時間コース(1日)をご用意しています。 ※開始時間については、御社のご都合に合わせて調整いたします。
<b>新入社員研修</b>	実社会に出て活動するということはこれまでの学生生活と一変することになります。社会人としての基本となるスキルをしっかりと習得します。	1. 組織とは 2. 仕事の進め方 3. コミュニケーションスキル 4. 言葉遣い 5. 社会人としてのマナー 等	3時間(半日)コースと6時間コース(1日)をご用意しています。 ※開始時間については、御社のご都合に合わせて調整いたします。
<b>電話対応研修</b>	めまぐるしい情報化の時代だからこそ、お客様の声をしっかりと受け止める一これこそが企業の重要課題です。電話対応に関する基本スキルを習得していきます。	1. あなたは会社の代表者 2. 第一声と声の表情の作り方 3. 電話対応の4つの基本 4. 受け方・取り次ぎ方 5. かけ方 等	3時間(半日)コースと6時間コース(1日)をご用意しています。 ※開始時間については、御社のご都合に合わせて調整いたします。
<b>クレーム対応研修</b>	クレーム対応力の強化は企業の危機管理の最優先課題です。CS経営に不可欠なものであるクレーム対応スキルを解かり易いカリキュラムとして提供いたします。	1. クレームの原因を考える 2. お客様の心理を読み取る 3. 聴き方・話し方のポイント 4. クレームの今後の考え方	3時間(半日)コースと6時間コース(1日)をご用意しています。 ※開始時間については、御社のご都合に合わせて調整いたします。

## 研修費用

	開催人数	費用(税抜き)
基本プログラム研修	10名迄	3時間(半日)コース: 7万0,000円 6時間(1日)コース: 12万0,000円
	10名を超える場合	3時間(半日)コース: 人数×7,000円で計算 6時間(1日)コース: 人数×1万2,000円で計算

※テキスト、及び機材の準備に関しては当社で行います。  
※上記金額には、交通費、及び会場代は含まれておりません。

御社のご要望に応じた研修プログラムの費用に関しては、  
別途見積りをさせていただきますので、お気軽にご相談ください。



実践ビジネスマナー研修のことなら

株式会社フィズコミュニケーションズ

〒730-0041 広島市中区小町6-27 グレース小町203



082-240-1250



# 株式会社フィズコミュニケーションズ行き

**FAX** 082-298-1251

## FAX用お問い合わせフォーム

FAXでも受け付けております。下記フォームにご記入の上、お気軽にお問い合わせください。

会社名／団体名	
ご担当者様氏名	
ご連絡先住所	
電話番号	
FAX番号	
希望研修内容	
備考	

実践ビジネスマナー研修のことなら

株式会社フィズコミュニケーションズ

〒730-0041 広島市中区小町6-27 グレース小町203



**082-240-1250**