



## 部下を持つ人のための接遇・マナー研修

—今さら聞けない“大切なこと”をもう一度確認しませんか—

洗練されたマナーや気配りは、お客様とのスムーズなやり取りや、社内での良好な人間関係の形成に欠かすことはできません。さらに近年増加傾向にある働く人のメンタルヘルスの不調や「セクハラ」「パワハラ」といった職場の人間関係の問題も、マナーを欠いた言動や上手にコミュニケーションがとれていなかったことが要因となっている場合が少なくありません。

本研修は、管理職のみなさんをはじめ、リーダー、班長、主任などの立場で、“職場のキーパーソン”として部下をお持ちの方々を対象に、“接遇・マナー”を今一度ご確認いただき、職場の人間関係や職場環境のさらなる改善、業績の向上へつなげていただくことを目的としています。

講師は豊富な経験と高い専門性を有しておりますので、“職場のキーパーソン”として接遇・マナーをもう一度基礎から身につけられたい方はもちろん、接遇・マナーをさらに深め、業務やコミュニケーションに活かしていかれたい方のご参加もお待ちしています。

**講師** オフィスK. 代表 横山 桂子

(元日本航空(株)客室乗務員 接遇インストラクター)

日本航空(株)で国際線客室乗務員として勤務の後、JALアカデミー(株)において官公庁・企業・各種団体の新入社員から管理職までを対象とする接遇研修を21年間担当。

2009年「オフィスK.」を設立。接遇研修を通じての人材育成を続ける。

### 研修内容

- (1) 挨拶：自分から先に居心地の良い空気をつくり出す
- (2) 表情：豊かな表情は安心感を与え相手の心を開く
- (3) 身だしなみ：オシャレと身だしなみの違いを認識しプロを見せる
- (4) 言葉遣い：温かい言葉かけとわかりやすい説明を優先する
- (5) 態度：“目に入る言葉”に説得力を持たせ、『信頼のおける立居振舞』を身につける
- (6) 社内コミュニケーション：上司、同僚、部下との良好なコミュニケーションのために

**【主催】** 合資会社 京都労務トラスト  
篠原労働衛生コンサルタント事務所

お問い合わせ先：京都市中京区山伏山町 558 番地  
三洋室町ビル 503 号

**TEL 0120-746-741**

**【受講料】** 8,640 (資料代込)

**【募集人員】** 16名 (定員になり次第締め切らせていただきます)



**平成 26 年 11 月 18 日 (火)**  
**13:30~17:00(開場 13:00)**



**財団法人京都中小企業振興  
センター 2階 第1会議室**  
京都市下京区四条通烏丸西入る  
函谷鉾町 80  
**京都産業会館(きらっ都プラザ)2階**

**申込方法：裏面申込書にて FAX または WEB でお申し込み下さい**