

会 員 各 位

一般社団法人 栃木県トラック協会  
会長 吉高神 健司  
(公印省略)

## 令和2年度 接客マナー研修会の開催について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は、当協会の事業運営にご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、今年度も標記研修会を下記により開催し、会員事業所従業員の接客マナー等の教育を行い、資質の向上を図りたいと存じます。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、人数を制限し、感染防止対策を講じたうえで実施いたします。

つきましては、参加ご希望の方は、別紙により10月13日(火)迄に協会へFAX連絡願います。(受講票は研修会開催日の一週間前に発行(FAX)いたします。)

### 記

1. 日 時 令和2年10月27日(火) 13時30分～(3時間程度)
2. 場 所 一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室  
宇都宮市八千代1-5-12 電話 028-658-2515
3. 対 象 者 栃ト協会員事業所の従業員(1事業所2名以内)
4. 参加定員 40名(定員になり次第、締切とさせていただきます。)
5. 参加費 無 料
6. 研修内容 講師：有限会社フジコー研修企画 代表取締役 篠原 優子 殿

プログラム	ねらい
<p>◇Withコロナ新しい生活様式での工夫と対応</p> <p>【対面時の接客ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■対面時のお客様の心理とは<ul style="list-style-type: none"><li>・受付案内時の注意点</li><li>・訪問時の注意点</li><li>・マスク着用コミュニケーションの注意点 (聞こえにくい・分かりにくい・息が苦しい時の解決法)</li></ul></li><li>■非対面時の接客ポイント<ul style="list-style-type: none"><li>■電話応対の応用編<ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム対応の基本ステップとは</li><li>・クレーム対応事例と注意点</li></ul></li><li>■Eメールのマナー<ul style="list-style-type: none"><li>・Eメールを送るときの基本マナー</li><li>・好感を持たれるEメールの一言(挨拶・結び)</li></ul></li><li>■リモート会議時のマナー<ul style="list-style-type: none"><li>・印象管理と傾聴コミュニケーション (身だしなみ・姿勢・表情・話し方・聞き方)</li></ul></li></ul></li></ul>	<p>対面時において、マスク着用でのコミュニケーションの注意点や、各接点での3密を念頭に置いたお客様に不便やストレスを与えない動線、声掛け、立居振舞を、よくある現場の事例と共に注意点を学びます。</p> <p>コロナ禍において、非対面サービスは、安全性を保持し、効率的で件数も多く対応できるメリットがある一方で、対面時よりも伝えられる情報量は少なくなります。そのデメリットを理解し、誤解を与えず、表現や言葉遣いで損をしないよう、相手視点での細やかなプラスαの心配りや注意点を学びます。</p>

7. その他 各自、筆記用具等をご持参ください。  
新型コロナウイルス感染防止対策として、当日は必ずマスクを着用していただき、発熱・咳等の症状が見られる場合には参加をご遠慮ください。  
今後、新型コロナウイルスの感染状況により、急遽、研修会開催が中止となる場合があります。その際は、FAX及び栃ト協HPにてご案内いたします。

# 令和2年度 接遇マナー研修会 参加申込書

日時：令和 2年10月27日（火）13時30分～  
 場所：一般社団法人 栃木県トラック協会 研修室

事業所名				
TEL				
FAX				
①	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	
②	フリガナ		性別	職種
	氏名		男・女	

令和 2年 月 日

一般社団法人栃木県トラック協会 総務部 宛

FAX 028-658-6929

[申込締切 令和2年10月13日（火）]

※太枠内をご記入ください。

※受講票は研修会開催日の一週間前に発行（FAX）いたします。

※キャンセルの場合は、必ずご連絡くださいますようお願いいたします。