主催：野田商工会議所、㊊㈶日本電信電話ユーザ協会野田・関宿地区

～あなたの会社（事業所）は、取引先（お客様）からどのように見られていますか？
是非この機会に確認してみませんか～

ビジネスコミュニケーション

研修会 開催のご案内

「管理職」・「中堅」・「新人」それぞれの立場においての「接遇マナー」や「コミュニケーションスキル」の重要性・必要性を理解し継続し実践している会社（事業所）は、取引先(お客様)から明るく元気な印象をもたれ業績アップにつながっていると言われています。また、便利な情報ツール等がどんなに有効活用されていてもすべての基本は「人対人」です。本研修会を社員・従業員育成の一環として、是非ご活用ください。

◆日　時　平成２３年６月～９月　毎月第２木曜日　１４時～１７時

①《６月　９日(木)》「ビジネスマナー」
②《７月１４日(木)》「コミュニケーションテクニック」
③《８月１１日(木)》「クレーム対応」
④《９月　８日(木)》「ロジカルコミュニケーション」

◆会　場　野田商工会議所（欅のホール５階）
※駐車場の台数に限りがありますので、公共の交通機関等をご利用下さい。

◆講　師　㈱クレビュート　代表取締役　小　菅　寿　美　氏
〔日本電信電話ユーザー協会講師・平成２２年度野田商工会議所社長塾講師〕

◆受講料　無　料　※非会員(各団体に加入いていない方)は、一人@２，０００円／１日

◆定　員　各回、２０名（先着順）　☚カリキュラムは、裏面を参照して下さい。

ビジネスコミュニケーション研修会のお申込は、電話・ＦＡＸのいずれかで

事業所名		会員区分	ユーザ協会会員　・　野田商工会議所会員 ・　野田市関宿商工会会員　・　非会員
ご住所		電話 FAX	
受講者名	〔携帯電話　　〕	経営者　・　管理職 ・中堅・新人 ※いづれかに「○」して下さい。	参加希望の□に「✔」をして下さい。 □6/ 9　ビジネスマナー □7/14　コミュニケーションテクニック □8/11　クレーム対応 □9/ 8　ロジカルコミュニケーション

※ご記入いただいた情報は、各団体からの各種連絡・情報提供の為に利用する他、研修会参加者の実態調査・分析のために利用することがございます。

お申込み・お問い合わせは、野田商工会議所【TEL:04-7122-3585/FAX:04-7122-7185】担当：平井まで

「ビジネスコミュニケーション研修会」カリキュラム

回	日　　時	テ ー マ	内　　容
1	6月 9日(木) 14時～17時	**ビジネスマナー**	身だしなみ、挨拶・お辞儀、スマートな身のこなし(動作・表情)、名刺交換、言葉づかい(敬語)、来客対応・訪問
2	7月14日(木) 14時～17時	**コミュニケーションテクニック**	話す力(基本テクニック・印象の良い言葉づかい)、聴く力(傾聴、よく聴く事のメリット)、アサーション(自他尊重の自己表現)
3	8月11日(木) 14時～17時	**クレーム対応**	クレーム対応の基本(とらえ方)、CS(顧客満足度)の重要性(考え方)、クレーム電話対応、問題解決に向けて(簡単な解決技法)
4	9月 8日(木) 14時～17時	**ロジカルコミュニケーション**	論理力(ロジカルシンキングの基本・マインドマップを使った実習)、聴く・訊く力(質問することで相手を知る)、表現力

※日程及び内容につきましては変更の場合もございます。ご了承下さい。

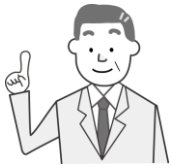
【ビジネスコミュニケーション研修会講師】

㈱クレビュート　代表取締役　　小　菅　寿　美　先生　　☞www.clebute.co.jp

★資 格 等　キャリアコンサルタント（CDA)、秘書検定１級、ビジネス実務マナー技能検定１級、電話応対技能検定指導者級、基本情報技術者、初級システムアドミニストレータ、ITパスポート　マインドマップアドバイザー
★所　　属　柏商工会議所　日本電信電話ユーザ協会　千葉県情報サービス産業協会
★得意分野　ビジネスマナー、ビジネスコミュニケーション講習、ロジカルライティング、就職支援、CSクレーム対応、基本情報技術者試験対策
★備　　考　平成２２年度野田商工会議所社長塾講師

Clebute

経営者の皆様へ



★第３期「社長塾」開講

野田商工会議所では、今年度も「社長塾」(第３期)を開催しています。「社長塾」とは経営者・後継者・経営幹部・候補者、起業予定者…等の対象者様に経営についての知識・方法等を体得していただくための座学・グループワークを中心とした毎月１回〔５～１１月・第３木曜日・18時30分～21時〕開催の７日間コースの講座です。参加者の皆様が日々の経営で蓄積された『課題』を『解決』するために、この塾の積極的な活用をお勧めします。(講師及び経営指導員が、参加された事業所をバックアップします。)

今回は、第１・２期の受講者から個別相談の多かった**「人材育成」・「営業力強化(販路拡大)」・「事業計画書」**の３つにテーマを絞り「現場力向上・実践編」として開催します。講師も当所をはじめ各地商工会議所等の支援機関をとおしての豊富な現場経験・実績のある方をお迎えいたします。６月からの受講者も募集中です。スポット(１テーマのみ)参加も可能です。

詳しくは、☞　http://www.nodacci.or.jp/2011/04/post-125.html