

## 管理職・営業パーソン様向け

日本が世界に誇る「おもてなし力」を磨く！

### 【シーン別マナー おもてなし接待力編】

●講師：株式会社さくらコミュニケーションズ

#### 1)はじめに

- ・セミナーの目的(3つのキーワード)
- ・100%仕事成功のための「おもてなし力」とは「接待力」
- ・「おもてなし」と「サービス」「ホスピタリティ」との違い

#### 2)キーワード1「健康的」

明るく、元気で、キビキビしていること

⇒自分が出来ていると思っていることが本当に出来ているのか

#### 3)キーワード2「礼儀」

「親しさ」と「馴れ馴れしさ」は違うこと(親しきなかにも礼儀あり)

⇒自分が出来ていると思っていることが本当に出来ているのか

- ①経営者に対する礼儀
- ②職場の上司・先輩に対する礼儀
- ③一緒に働く仲間(同僚)に対する礼儀
- ④顧客に対する礼儀
- ⑤外部の方(取引先、支援者)に対する礼儀

#### 4)キーワード3「品格」

⇒自分が出来ていると思っていることが本当に出来ているのか

- ・紳士的としての心得(知識と立ち振る舞い)
- ・ポジティブな大人の発言について

#### 5)シーン(場面)別の振舞い方

⇒自分が出来ていると思っていることが本当に出来ているのか

◎様々なシーン(場面)において、それぞれ、どのように行動すればよいのかについて

<この中から学ばれたいことをお選びください>

- ①歩き方(屋外・道路)
- ②歩き方(屋内・建物の中)
- ③手荷物の持ち方
- ④エレベーターの乗り方
- ⑤部屋への入室
- ⑥部屋からの退出
- ⑦席次(応接室・商談室)
- ⑧席次(会議室)
- ⑨名刺交換
- ⑩飲み物の出し方
- ⑪飲み物の飲み方
- ⑫食事・会食
- ⑬社有車での移動時
- ⑭タクシーでの移動時
- ⑮電車での移動時
- ⑯新幹線・特急での移動時
- ⑰飛行機での移動時
- ⑱宿泊時
- ⑲お迎え時
- ⑳お見送り時

#### 6)おわりに **特許庁登録「おもてなしエキスパート」認定証の発行**

※参加される皆様の状態により、一部カリキュラムを変更することがございます。