

主催：登別商工会議所

# 2021年度 若手社員研修

若手社員の成長で、ポストコロナ時代を生き抜くための特別な3日間

新入社員や若手社員は、企業の未来を担う会社の貴重な財産（人財）です。  
本セミナーは、社会人の基本的なマナーの復習や、あらゆる場面で応用ができる「接客の基本」、更に、現場の対応力が上がる「クレーム対応術」を学ぶことで、社員の総合的なポテンシャルアップを目指します。  
従業員が、ワンランク成長できる3日間。滅多にないこの機会に是非ご参加ください。

受講料  
**無料**  
(会員・非会員問わず)

## ◆日時

1日目：5月12日（水） 13:30～17:00

「社会人マナーの基本」

2日目：5月13日（木） 13:30～17:00

「接客の基本」

3日目：5月14日（金） 13:30～17:00

「クレーム対応の基本」

◆会場 登別市鉄南ふれあいセンター3階ホール（登別市幌別町3-17-1）

※ 講座内容の詳細は裏面をご覧ください

《 講師 》

まつしま ののか  
松島 菜香 氏  
ブラン・ジュテ 代表



・国家資格キャリアコンサルタント  
・産業カウンセラー  
・キャリア教育コーディネーター、コーチング、ライフコンサルタント、子育て支援員等  
室蘭市在住。市内の職業訓練施設にて講師として活躍中。  
新人時代、民間企業にて営業や人事管理を経験。繁忙期売上一位や成績優秀者に選ばれる。  
早期離職問題の解決やコミュニケーション・メンタルヘルスの重要性を感じ、カウンセラーとして独立。  
全道の学校や企業・自治体にて就職や仕事、コミュニケーションのセミナーや相談を実施。  
地域活性化のために農村地域に通い農家の組織化や採用支援にも力を入れている。

《 講師 》

つだ のりか  
津田 典果 氏  
Fine HR 代表



・国家資格キャリアコンサルタント  
・日本キャリア開発協会 キャリアデベロップアドバイザー  
元ANAの客室乗務員、客室乗務員インストラクター。  
ファーストクラス担当、チーフパーサー。インストラクターとして4年間で新人CAを400名育成、1000名超の社員研修を担当。  
接遇マナー講師として、社内外で登壇。その後、採用コンサルティング会社で飲食業界やサービス業を中心に10社の採用をリーダーとして担当。  
現在は接遇・マナー講師として全国で活躍中。形を整えるだけの型を教える内容ではなく、相手と自分のこころにフォーカスしたホスピタリティを発揮する接遇・マナーセミナーは、各地で好評を得ている。

5月12日(水)13:30~17:00

社会人マナーの基本

- ・社会人・組織人の心構え
- ・ビジネスマナーが必要な理由
- ・第一印象と挨拶
- ・名刺交換 等

5月13日(木)13:30~17:00

接客の基本

- ・お客さまへのおもてなし
- ・期待感を与える第一印象づくり
- ・お客様の心を開くコミュニケーション 等

5月14日(金)13:30~17:00

クレーム対応の基本

- “不満を感動に変えるクレーム対応術”
- ・クレームとは
  - ・クレーム対応をこじらせる3つの理由
  - ・クレーム対応基本ステップ
  - ・組織としてのクレーム対応 等

■お申し込み方法

下記申込書に必要事項をご記入頂き、  
FAXまたはメール、  
当所HPからお申し込み下さい。



(当所HPへ飛びます)

主催 登別商工会議所

(電話)0143-85-4111

(FAX)0143-85-4199

(メール)info@noboribetsu.cci.or.jp

(当所HP)http://www.noboribetsu.cci.or.jp

【ご参加される皆さまへ】

必ずマスクを着用されてご参加くださいます様、お願い致します。また、発熱や風邪等の症状がある方、体調の悪い方のご参加はお控えください。セミナー実施に当たりましては、会場の換気・ソーシャルディスタンスに配慮した配席・参加者席の事前消毒・消毒用アルコールの設置・講師と運営側の手洗いとマスク着用の徹底等、新型コロナウイルス感染予防に努めて参ります。また、開催日までの状況変化により、中止または延期とさせて頂く事もありますので、ご承知おきください。

『 2021年度 若手社員研修 』参加申込書

登別商工会議所 行 FAX:0143-85-4199

申込日(2021年 月 日)

事業所名		TEL	
所在地		お名前	
参加セミナー ✓印をご記入ください	<input type="checkbox"/> 3日間全て参加(推奨) <input type="checkbox"/> 5月13日(木)に参加	<input type="checkbox"/> 5月12日(水)に参加 <input type="checkbox"/> 5月14日(金)に参加	