

期待される役割と
マナーを徹底指導!

SQUETセミナーのご案内

スケット

三菱東京UFJ銀行グループ

名古屋開催 402
東京開催 402

顧客満足を向上し、業績アップに貢献する!

営業アシスタント能力向上セミナー

—— 気配り・段取りの行き届いた仕事で周囲を支える営業アシスタントを育成 ——

日時： **名古屋会場** 2017年5月10日(水) 10:00am~5:00pm **402** /会場：マザックアートプラザ10F (裏面ご参照)
東京会場 2017年5月12日(金) 10:00am~5:00pm **402** /会場：オランダヒルズ森タワー24F (裏面ご参照)

講師：エンパワーモチベーション 代表 きたがわ かずえ **北川 和恵氏**
日本キャリア開発協会認定キャリアカウンセラー・人財育成プロデューサー

●セミナーのねらい 〈対象〉 営業アシスタント・営業事務の皆さま

営業担当者を社内で支える“営業アシスタント・営業事務”の活躍次第で、営業活動・営業成果は大きく変わります。気配りのできる営業アシスタント・営業事務のいる企業は、職場のコミュニケーションも円滑になり、よりお客さまに喜んでいただけるサービスを提供でき、業績も伸びていきます。

このセミナーでは、営業アシスタントの仕事の意義を理解し、お客さまや上司・営業担当者から喜ばれ信頼されるために必要なマインドとスキルを、体験学習やロールプレイングを通し体感していただきます。

●カリキュラム

● 録音・録画はご遠慮願います。

1. 営業アシスタントの仕事とは?

講義&ディスカッション

- 1) 私達は単なる補佐ではない
- 2) 営業アシスタントの仕事とは
- 3) 営業アシスタントに求められる能力

2. 仕事はもっと面白くなる! 信頼される仕事の基本と進め方

体験学習

- 1) 仕事は、明確に指示を受け取ることから始まる
- 2) 忙しい上司から「で、何が言いたいの!」と言われない報告の仕方
- 3) 困ったことほど抱え込まずに即、相談
- 4) 目の前の仕事には必ず目的がある!
- 5) 気づく力を発揮しつつ、PDCAを回していこう

3. 気配り・心配りが伝わる、お客さま対応のポイント

- 1) あなたは、自社の商品・サービスを、お客さまに説明できますか?
- 2) 喜ばれる電話対応・来客対応とは?

ディスカッション

- 3) ここで差がつく不在時の電話対応

ロールプレイング

- 4) クレーム電話対応のポイント
- 5) 心が伝わる受付・来客対応、お茶出しのポイント

トレーニング

- 6) ファンをつくるアフターフォロー、お礼状・メール
- 7) あなたの気がきくレベルをチェック

個人演習

4. コミュニケーションギャップを改善し、 職場のモチベーションアップにつなげよう

- 1) 職場の人間関係で悩んでいませんか?
- 2) 力を合わせて、コミュニケーションギャップを改善する
- 3) 職場のコミュニケーション改善方法

ディスカッション

5. 段取りのいい仕事で周囲を支える

- 1) 後手後手仕事はミスのもと
- 2) 時間の余裕は心の余裕を生み出す
- 3) 現状の仕事の段取りを考え直そう
- 4) 明日から業務をマネジメントしよう

個人演習

6. あなたはもっと輝ける!

- 1) すべての出来事が自分の成長につながると考える
- 2) ABC理論でセルフコントロールする

職場で疑問に思っていること、困っていること、悩んでいることをご記入いただく事前課題がございます。受講証とあわせてお送り致しますので、当日お持ちください。セミナーの中で適宜取り上げます。

同講師による関連セミナーのご案内

名古屋 2017年7月6日(木) 人を動かすプレゼンテーション上達術
東京 2017年12月5日(火)

※プログラムの詳細は変更となる場合がございますので、ご了承ください。



講師 エンパワーモチベーション 代表 北川 和恵 氏
日本キャリア開発協会認定キャリアカウンセラー・人育成プロデューサー

製薬会社で営業アシスタントとして勤務後、日立製作所のショールームにてプレゼンテーション業務・アテンド業務、アテンダントの指導育成業務に就く。アナウンススクール講師を経て、人育成会社でプロデューサーとして講師経験を積み、現在はエンパワーモチベーション代表として、実務研修、ヒューマンスキル研修、小売・サービス業を中心とした調査事業・現場指導で活躍中。

受講者の目線で熱く語りかける講義は、受講者のモチベーションを高め、ポジティブな思考と姿勢、能力を引き出すことで定評がある。ユーモアを織り交ぜながら、個々の問題点を気付かせ能力を最大限に引き出す指導で、研修を実施した多くの企業からも、頭だけの理解ではなく、行動に移せるようになったと、絶大な評価を得ている。

● **申込み先着順** お申込みはお早めにお願いたします。
※参加者が少人数の場合等、中止または延期することもございますので、ご了承ください。

- **お申込み手続き**
- お申込み方法**
 - ① 下記の「受講申込書」にご記入のうえ、ファクシミリで当社宛にお送りください。折り返し「受講証」と「請求書」をお送りいたします。「受講証」が届かない場合は、右記「照会先」までお問い合わせください。
 - ② 当社MURCホームページ (<http://www.murc.jp>) 経由でもお申込みいただけます。
 - 受講料のお支払い方法**
 - ① 銀行振込の場合…開催日の2営業日前(土/日/祝日を除く)までにお振込みください。振込手数料は御社でご負担ください。
 - ② SQUET-DC法人ゴールドカードの場合…カードご精算日にご指定の口座より引き落としとなります。
 - ③ 三菱東京UFJ銀行「口座振替」…当社指定日にご登録された口座より引き落としとなります。
 - 受講お取消し**
 - ※なお、いずれも領収証は発行いたしません。
 - 開催日の前日(土/日/祝日を除く)17:00までにご連絡ください。入金済みの受講料を全額ご返金いたします。その後のお取消しについては、ご入金の有無にかかわらず受講料を申し受けます。なお、他のセミナーへのお振り替えもいたしかねますのでご了承ください。

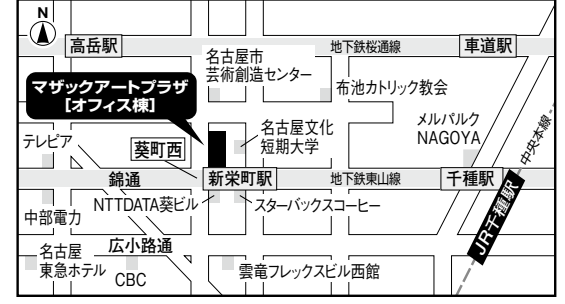
● **受講料** (テキスト代を含む/昼食代は含みません)

*1社2名以上受講の場合は、1名につき2,160円(うち消費税160円)の割引をいたします。但し同じ会場で受講の場合に限らせて頂きます。

SQUET特別会員	24,840円	(うち消費税込 1,840円)
SQUET一般会員	28,080円	(うち消費税込 2,080円)
会員以外	33,480円	(うち消費税込 2,480円)

お申込・照会先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
MURCホームページ <http://www.murc.jp>
SQUET URL <http://www.squet.jp>



地下鉄(東山線)「新栄町駅」北改札口より直結
※駐車場の用意がございませんので、あらかじめご了承ください。
〈東京〉〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー24F
TEL. 03-6733-1059 FAX. 03-6733-1067



東京メトロ日比谷線 神谷町駅 飯倉方面改札2番出口を右方向へ、歩道橋を渡り階段を降りる。または、虎ノ門方面改札3番出口から桜田通りを赤羽橋方面へ直進。いずれも、オランダヒルズ森タワーへ入館。入口奥の高層階エレベーターで24階会場へ。

◆上記「お申込み手続き」および下記の「個人情報の取扱いについて」等を承諾のうえ申し込みます。
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社宛 名古屋 FAX(052)307-1128 Eメール:seminar-n@murc.jp
東京 FAX(03)6733-1067 Eメール:seminar-t@murc.jp

受講申込書 **営業アシスタント能力向上セミナー** 名古屋会場 5/10(水)セミナー番号 402
東京会場 5/12(金)セミナー番号 402

◆該当する番号を○で囲んでください。

1. SQUET特別会員 3. 提携先会員 会員番号

2. SQUET一般会員 4. 会員以外

(三菱東京UFJ銀行お取引店)

支社・支店

◆受講料 (名分) 円

◆支払方法 該当する番号を○で囲んでください。

1. 銀行振込
2. SQUET-DC法人ゴールドカード } 会員企業様のみ
3. 三菱東京UFJ銀行「口座振替」 } ご利用いただけます。

※チェックがない場合は「銀行振込」とさせていただきます。

会社名			住所	〒
TEL	()	-		
派遣責任者	氏名	所属・役職名	ご希望の会場に○印をしてください	
セミナー受講者			東京	名古屋
セミナー受講者			東京	名古屋
セミナー受講者			東京	名古屋

【個人情報の取扱いについて】
*ご記入いただきました個人情報は、当社の「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」(<http://www.murc.jp/corporate/privacy>)に従って適切に取り扱います。
*ご記入いただきました個人情報は、本セミナーの運営や今後の企画のために利用させていただきます。また、利用目的の範囲内において、当社以外の第三者に個人情報の取り扱いを委託することがある他、セミナー講師に参加者名簿として提供することがあります。
*ご記入内容について、内容確認のご連絡をさせていただくことがあります。
*なお、この情報を元に、今後のセミナー、サービス等のご案内をさせていただく場合があります。
*ご案内のための新規登録が不要の場合は、□に✓をご記入ください。
*お預かりしている個人情報の開示、削除等のお申し出、その他のお問合せにつきましては、上記の照会先までご連絡ください。
【お申込みをお断りする場合】
*反社会的勢力と判明した場合にはセミナーへのご出席をお断りいたします。*諸事情を考慮の上、セミナーへの出席をお断りさせていただくことがあります。

□ 郵送不要 □ Eメール不要

10821729