

『冬季ビジネスセミナー』のご案内

～実務能力向上セミナーの開催～

平素より当研究所にご支援ご協力をいただき、誠にありがとうございます。
当研究所では、実務能力の向上をテーマとした「冬季ビジネスセミナー」を開催しておりますが、今年度は新型コロナウイルスの感染防止対策を行ったうえで、以下のとおり実施いたします。
皆様の参加をお待ちしております。

接客・応対に関するセミナー

接客応対マナー実践セミナー

～お客様がファンになる対人スキル～

対象者：若手社員および接客応対スタッフ等
日時：2021年2月8日（月） 13：00～16：30
会場：アイーナ（いわて県民情報交流センター）5階会議室501
（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）
担当講師：株式会社 a i びじねす
代表取締役 なかむら 中村 ゆみこ 夢美子 氏

財務・会計に関するセミナー

財務3表（BS・PL・CF）に基づく財務分析の基本

～貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書の理解と活用～

対象者：財務・会計に関する業務担当者、財務分析を経営・営業に活かしたい方等
日時：2021年2月16日（火） 13：00～16：30
会場：アイーナ（いわて県民情報交流センター）8階会議室804B
（盛岡市盛岡駅西通1-7-1）
担当講師：一般財団法人岩手経済研究所 経営相談部
※演習を行いますので、電卓をお持ちください。

- 定員 接客・応対に関するセミナー27名（定員になり次第締め切らせていただきます）
財務・会計に関するセミナー44名
- 受講料 各受講者1名につき
賛助会員8,000円、一般16,000円（資料代、消費税込）
- ご参加に際しての留意事項（感染防止のための会場利用制限事項）
 1. 参加者の皆様に検温と体調の確認を行います。
（過去数日および当日に体調不良が確認された場合は受講をお断りすることがあります）
 2. 当日はマスクを着用しご参加ください。
 3. 緊急事態宣言等により開催を中止とすることがあります。
 4. 感染防止対策には万全を期してまいります。万一発症者が確認された場合、保健所等の関係機関に参加者名簿を提出することにご承諾願います。

一般財団法人 **岩手経済研究所**

盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階

電話：019 (622) 1212 FAX：019 (654) 8059

E-mail:iwate@iwatekeizai.org

●主な内容

接客・応対に関するセミナー	財務・会計に関するセミナー
<p>CS（顧客満足）は、お客様の企業に対する事前期待を超えたところに存在します。</p> <p>一人ひとりの接客によりお客様の期待に応えることで企業とあなたのファンを増やしていく為に、接客マナーやクレーム対応の基本などを実践的に習得します。</p>	<p>決算に係る財務3表（貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書）の基本構造と関係性の理解を深めます。そのうえで3表を活用した財務分析について、重要チェックポイントを押さえながら学び、財務3表から見えてくる問題点と今後の課題を多面的に把握する手法を学びます。</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. CS（顧客満足）の要素 事前期待と顧客満足 2. 接客マナーの基礎 身だしなみ 動作と態度 表情の重要性 3. 言葉遣いの基本と演習 接客用語 敬語のワンランクアップ 4. 社外コミュニケーション 電話対応の仕方と演習 5. クレーム対応の基本 お客様の心理 クレーム対応の基本 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 貸借対照表、損益計算書の構造の理解 2. 貸借対照表、損益計算書の作成までのプロセスと関係性の理解 3. 収益性の分析 損益計算書の重要チェックポイント 損益分岐点分析 4. 安全性の分析 貸借対照表の重要チェックポイント 5. 資金（キャッシュフロー）分析 キャッシュフロー計算書の構造と作成プロセスの理解 キャッシュフロー計算書の重要チェックポイント 適正・十分な現金・借入金の水準

●お申込み方法

- 下記申込書にご記入のうえ、郵送・ファックスまたはE-Mailでお申し込みください。折り返し、**受講票と請求書**および**振込依頼書**をお送りいたします。
- 受講料はその**振込依頼書**により、開催日前日までに岩手銀行本支店窓口から下記口座へお振り込みください。
【振込先】岩手銀行中ノ橋支店 普通預金口座 No.0100085「一般財団法人 岩手経済研究所」
- 振込金受取書をもって領収証に代えさせていただきます。お申し込み後に出席できなくなった場合は、**開催日の前日17:00まで**にご連絡をお願いいたします（受講料から所定の手数料を差し引いた金額で返却いたします）。それ以降のご連絡および当日欠席や体調不良等が確認された場合、受講料の半額から振込手数料を差し引いた金額でのご返却となります（資料は後日送付いたします）。また、中止となった場合は全額返金致しますので予めご了承ください。
- 駐車場**は用意しておりませんので、ご了承ください。

「冬季ビジネスセミナー」受講申込書

申込日 年 月 日

会社名：		電話：（ ）		
		E-mail：		
住所：〒（ - ）		連絡担当者 氏 名		
業 種：	従業者数 名	賛助会員・一般（○で囲んでください）		
参加講座、ご希望の部（○で囲んでください）	参加者氏名	年齢	性別	所属部課役職名
2/8 接客・応対セミナー	2/16 財務・会計セミナー (フリガナ)		男・女	
2/8 接客・応対セミナー	2/16 財務・会計セミナー (フリガナ)		男・女	
2/8 接客・応対セミナー	2/16 財務・会計セミナー (フリガナ)		男・女	
2/8 接客・応対セミナー	2/16 財務・会計セミナー (フリガナ)		男・女	

- ◇受講申込書記載の個人情報、セミナー受講者の整理と下記の目的以外には利用いたしません。
 コロナウイルス感染拡大防止のため、感染者発生の際は保健所等の関係機関に参加者名簿を提出します。

【送り先】 〒020-0871 盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階
 一般財団法人 岩手経済研究所 TEL:019 (622) 1212 FAX:019 (654) 8059
 E-mail: iwate@iwatekeizai.org