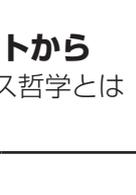
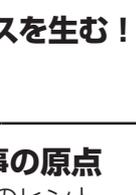
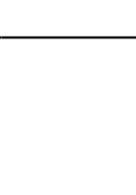


CS・ビジネスマナー

CS・接遇

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
B-039	ホテル業界の エキスパートに聞く、 ビジネスに生かす 「おもてなし」の心 	2018年 71分	2020年の東京オリンピック開催に向けて、いま見直される日本の「おもてなし」の心。江戸時代から培われたおもてなし（ホスピタリティ）は、ホテルの日常業務で生かされています。海外ホテルの実務経験の長い講師が、自らの体験を紐解きながら、ホテル業ならではのホスピタリティやサービスを活用して、ビジネスの営業力を高める方法を解説します。
B-040	最高のサービスを提供する チームワークの作りかた 世界最高のエアライン 「シンガポール航空」に学ぶ 	2018年 47分	世界最高の「おもてなし」サービスを提供するシンガポール航空。長いトレーニング期間を経て現場に立つ客室乗務員のサービスは、多くのVIPを魅了するだけでなく、全世界にファンを持っています。シンガポール航空の元客室乗務員で、アークアカデミー代表の橋本絵里子氏が、最高のサービスを提供するためのトレーニング方法をお話しします。
B-041	ラッピング基礎のキソ 初心者マークのあなたへ 	2018年 93分	「ラッピングはお客様への最後の接客」です。ラッピングはテクニックだけではなく、お客様の心を捉える接客の要素を含んでいるのです。本DVDでは、ラッピングの基礎を学び、初心者でも商売で通用し、さらに、心のこもったラッピングができるようになりやすく解説します。
N-009	介護スタッフの 接遇マニュアル 	2018年 45分	介護が必要な高齢者への接遇には、忍耐力、コミュニケーションスキル、言葉遣い等、よりレベルの高い接遇技術が必要です。加えて、介護宅訪問、家族への対応など様々なケースが想定されます。本DVDは、現場からの意見を参考にケースを採り上げ、介護接遇の心構えと基本スキルを解説いたします。
D-1502	ホンダカーズ中央神奈川 すべては1枚のアンケートから 「たいへん満足」を生むサービス哲学とは 	2015年 45分	顧客中心主義経営の核にあるのが「アンケート」。決して珍しくも新しくもないこのツールが、どうして決定的なCS戦略のツールになりえたのでしょうか？本DVDでは、アンケートがもたらすCSサービスの真髄に迫っていきます。
D-0901	ネットヨタ南国 成長が実感できるES 輝く笑顔が感動のサービスを生む！ 	2009年 59分	CS（顧客満足）のクオリティの高さが評価され、数々のビジネス誌で取り上げられているネットヨタ南国株式会社。同社の社員がやりがいを持って仕事に取り組む様子を紹介しながら、働くことの意義を考え、やりがいを持って仕事に取り組むことがCSにつながっていることを学びます。
D-0907	ケーススタディ お客様大事の原点 仕事と組織を見つめなおす12のヒント 	2009年 120分	企業活動の根本を「お客様」の視点から見つめ直すDVD教材。12のテーマを厳選し、業種や規模に関係なく、さまざまな角度から「お客様大事」を考えることができます。グループディスカッションに適したケーススタディ形式により、答えを押し付けず、自ら考え、気づくことをねらいとしています。
D-0908	サービスの原点！ホスピタリティ 	2009年 83分	ホスピタリティとは、物事を心・気持ちで受け止め、心・気持ちから行動することです。ホスピタリティへの理解を深め、いきいきとホスピタリティあふれるエピソードを通して「お客様と感動を共有する」すばらしさが実感できます。

経営

危機管理
コンプライアンス

CS
ビジネスマナー

社員研修

営業・販売促進

人事・労務

法律・財務・税務

ISO
生産管理

ビジネスマナー

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
B-042	3分間ビジネスマナー いまさら聞けないシリーズ	2018年 52分	敬語・名刺交換・電話応対・席次など、ビジネスマナーの基礎の基礎をワンポイントに絞って紹介。いまさら聞けない事ばかりの基本事項を、分かりやすく解説します。
B-043	ビジネスシーンもマナーでアピール 指示の受け方・出し方	2018年 38分	アピールコンサルタントの講師が、ビジネスシーンでの指示の受け方・出し方のポイントを解説します。6W2Hの確認や「ハウレンソウ」を怠ったために業務に大きな支障をきたす事がよくあります。信頼を得るアピールの仕方を覚えることで、コミュニケーションのスキルを養い、業務を円滑に行えるようになります。紙芝居仕立てでわかりやすく解説します。
N-010	ビジネス電話対応シリーズ 対応の基本からクレーム対応まで 第1巻 会社の印象を良くするビジネス電話の基本	2018年 35分	ビジネス電話対応の重要性と電話のかけ方・受け方という基本をスキルとマインドの両面から解説。会社のイメージアップにつながるビジネス電話対応が身につきます。
B-044	電話対応マナー 電話対応に関する知っておきたいマナーや言葉づかいのポイントを解説	2018年 61分	仕事をする上で必須といっても過言ではない電話対応。お客様との電話対応の良し悪しによって、ビジネスの成功が大きく左右されることもあります。前半は、電話対応に関する知っておきたいマナーとして、基礎的なものや、つつい間違えやすいものなどを解説。後半は、言葉づかいのポイントを中心に学びます。電話は声のコミュニケーション。その特徴や性質を理解することで、お客様に良い印象を持ってもらうための電話対応を習得します。
B-045	ワンランク上の電話対応マナー ～苦手意識を克服する6つのポイント～	2018年 51分	ビジネスシーンで必要不可欠な電話対応。基本マナーを網羅した「電話対応マナー」から、ステップアップするための方法を紹介。新人・若手社員の苦手意識を克服します。
D-1503	そのバイト語はやめなさい! 正しいビジネス語の話し方	2015年 40分	ビジネスの現場にふさわしくない不思議な言葉遣い＝バイト語が、オフィスや店舗、訪問先などで氾濫しています。社会人としての正しい話し方と、なぜそれが適切なかをわかりやすく解説します。
D-1201	「心が伝わる」ビジネスマナーの基本 ～社会人としての心くばり、思いやりとは～	2012年 88分	「コミュニケーションが苦手」「自分の主張をうまく伝えられない」……。そんな若者が増えつつある今だからこそ、ビジネスマナーとともにその根本にある思いやり、心配りを教える必要があります。成果が上がりにくく殺伐としがちな職場にあって、周りとの協調し成果を上げるためには、相手に好感をもたれ、信頼される企業人になることが何よりも重要です。本DVDで、愛される企業人になるためのビジネスマナーをしっかりと身につけてください。