

新入・若手社員向け★

1日コース  
(7時間)

若手社員  
★★★

中堅社員

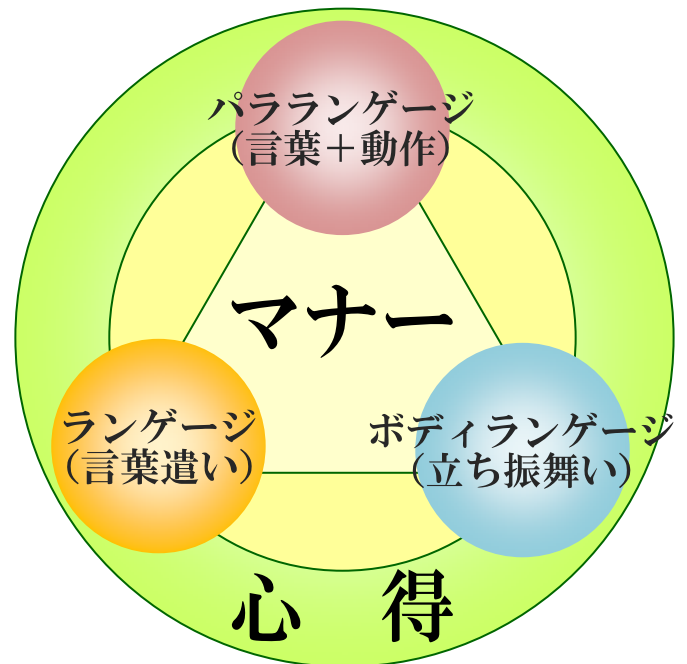
管理職

# ビジネス・接遇 マナー研修

## 特長

**社員のマナーがお客様やパートナーとの信頼関係を築きます。**

人とのコミュニケーションを円滑にするマナーとは、まず「心得」、次に基本の「言葉遣い」や「立ち振舞い」、それらを合わせたパラランゲージによって形成されます。これらを基礎に身につく「ビジネスマナー」や「接遇マナー」は、周囲との信頼関係構築につながります。



## ねらい

信頼関係を築くためのコミュニケーションを身につける

- 【新人社員】
  - ❖ 社会人としてのマナーを身につけたい。
  - ❖ 急な来客に礼儀正しく対応できない。
  - ❖ 電話などのやりとりで用件のいきちがいがある。
- 【中堅社員】
  - ❖ 指導する立場だが、いまひとつ自信がない。
  - ❖ 世代の違いにより、マナーへの姿勢が異なる。
  - ❖ 経歴の違いにより、マナーのとらえ方が違う。
- 【組織】
  - ❖ 組織のビジネスマナーのスタンダードをつくりたい。

## 対象者

仕事上で、信頼関係を構築したいとお考えのすべての方におすすめします☆

- ❖ 新入社員や若手社員の方
- ❖ 組織やチームで仕事をする上で、基本的なマナーを身につけたい方。
- ❖ 顧客やビジネスパートナーとの信頼関係構築の必要性を感じている方

基礎マナー及び実践マナーより、それぞれの組織に合ったバランスでカリキュラムを作成します。

新人社員を対象とした基本マナーから、中堅社員に必要なビジネスマナーまで、受講生の階層に合ったカリキュラムの提案が可能です。また、業種や職種に合わせた重点項目を取り入れることができるため、幅広く企業様に活用いただけます。



基礎マナー	心得		
	・マナーの基本的な心構え	・学生と社会人の違い	・時間に対する意識
	<b>ランゲージ</b> (言葉遣い) <ul style="list-style-type: none"> <li>・正しい言葉遣い</li> <li>・ビジネス敬語</li> <li>・接客敬語</li> </ul>	<b>ボディランゲージ</b> (立ち振舞い) <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本の身だしなみ</li> <li>・基本の立ち振舞い</li> <li>・笑顔と動作</li> </ul>	<b>パラランゲージ</b> (言葉+動作) <ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶</li> <li>・礼儀</li> <li>・好印象を与える自己表現</li> <li>・信頼関係を作る自己表現</li> </ul>
実践マナー	<b>ビジネスマナー</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス電話の対応</li> <li>・ビジネスFAX</li> <li>・ビジネスメール</li> <li>・ビジネス文書</li> <li>・名刺交換のマナーとルール</li> <li>・客先訪問のマナー</li> <li>・来客対応のマナー</li> <li>・指示、受命の受け方</li> <li>・報告、連絡、相談の仕方</li> <li>・クレーム処理</li> </ul>	<b>接遇マナー</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人間関係の基本 (他者への配慮、気遣い、思いやり)</li> <li>・対人心理</li> <li>・接客動作 (言葉遣い、態度、振る舞い)</li> <li>・接遇用語</li> <li>・接遇者としての話し方</li> <li>・問題処理 (苦情、問い合わせ、相談、要望、注文への的確な対応)</li> <li>・社交業務 (慶事、弔辞、贈答のマナー)</li> </ul>	

カリキュラム (例) ※詳細内容等、ご相談いただけます

時間	プログラム 内容
午前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な心構え</li> <li>・学生と社会人の違い (挨拶、時間の管理、報告など)</li> <li>・第一印象をアップするには (身だしなみ、立ち振る舞い)</li> <li>・お辞儀の仕方</li> </ul>
休憩 (昼食)	
午後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正しい言葉遣い (敬語の使い方)</li> <li>・指示・余命の受け方</li> <li>・ビジネス電話の対応 (基本)</li> <li>・名刺交換のマナーとルール</li> <li>・来客対応のマナー (ロールプレイを含む)</li> </ul>

講師



古賀 伸江

人は、自分を映す鏡のようなものではないでしょうか。人を変えることはなかなかできませんが、自分を変えていくことはできます。研修を通して、そのお手伝いができればと思います。



育つ、自慢の社員・自慢のチーム

**カムブレインズコンサルタント株式会社**

432-8061 静岡県浜松市西区入野町9745-1 K Sビル202

電話：053-415-1033 FAX：053-415-1034 URL：www.kamui-brains.com

担当：米良 (めら)

