

平成23年度 新入社員向け マナー研修

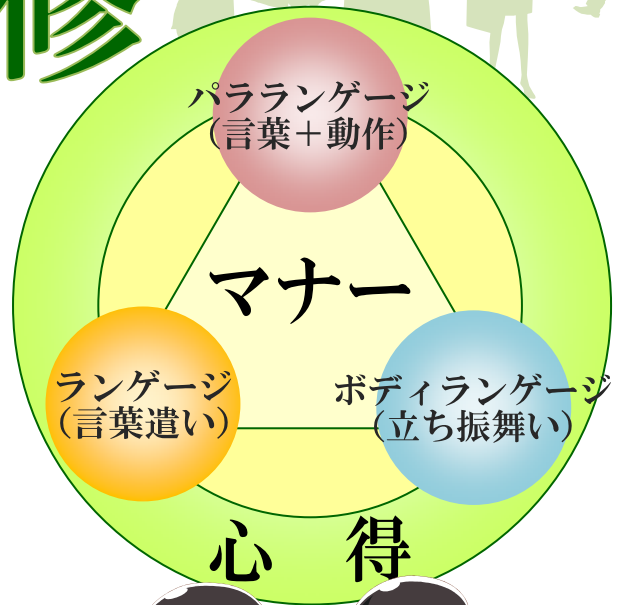
社員のマナーがお客様やパートナーとの信頼関係を築きます。

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「接客マナー」は、周囲との信頼関係構築につながります。

[研修内容]

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。

新入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

ランゲージ (言葉遣い)

- ・ 正しい言葉遣い
- ・ ビジネス敬語
- ・ 接客敬語

ボディランゲージ (立ち振舞い)

- ・ 基本の身だしなみ
- ・ 基本の立ち振舞い
- ・ 笑顔と動作

パラランゲージ (言葉+動作)

- ・ 挨拶
- ・ 礼儀
- ・ 好印象を与える自己表現
- ・ 信頼関係を作る自己表現

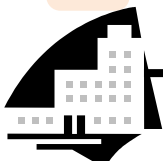
実践マナー

ビジネスマナー

- ・ ビジネス電話の対応
- ・ ビジネスFAX
- ・ ビジネスメール
- ・ ビジネス文書
- ・ 名刺交換のマナーとルール
- ・ 客先訪問のマナー
- ・ 来客対応のマナー
- ・ 指示、受命の受け方
- ・ 報告、連絡、相談の仕方
- ・ クレーム処理

接客マナー

- ・ 人間関係の基本
(他者への配慮、気遣い、思いやり)
- ・ 対人心理
- ・ 接客動作 (言葉遣い、態度、振る舞い)
- ・ 接遇用語
- ・ 接遇者としての話し方
- ・ 問題処理
(苦情、問い合わせ、相談、要望、注文への的確な対応)
- ・ 社交業務 (慶事、弔辞、贈答のマナー)



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 KSビル202

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

担当：米良 (めら)

カムイ
浜松
検索