

# ビジネスマナー研修

## 【目的】

1. 臨機応変な状況対応のできるビジネスパーソンになる
2. ビジネスマナーを磨き、仕事の成果につながる、ワンランク上のビジネススキルを習得する

## 【対象】

- 新入社員
- 中途採用社員
- ビジネスマナーの基本をブラッシュアップ・習得したい方

## 【プログラム案】

| 時間     | 内容                                                                                                                                                                                                                | 進め方                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 0 : 00 | <b>■ オリエンテーション</b><br>・本研修の目的と流れ<br>・自己紹介                                                                                                                                                                         | 講義                          |
| 適宜休憩   | <b>■ ビジネスパーソンとしての心構え</b><br>・社会人として持つべき意識<br>・CS（顧客満足）                                                                                                                                                            | 講義<br>ディスカッション              |
| 昼休憩    | <b>■ ビジネスマナーの基本</b><br>・ビジネスマナーの重要性<br>・自己の印象を知る<br>・ビジネスマナー5原則<br>①挨拶……良い第一印象を与えるには<br>②表情……好感度を上げる表情づくり<br>③身だしなみ……信頼される身だしなみ（作業着含む）<br>④態度……ビジネスに必要な基本動作習得<br>スマートな動作、名刺交換、紹介など<br>⑤言葉づかい……正しい敬語のつかい方、感じの良い話し方 | 講義<br>自己紹介<br>トレーニング<br>ワーク |
| 適宜休憩   | <b>■ 電話対応</b><br>・電話の受け方、かけ方、取次ぎ方<br>・名指し人不在時の対応 ・メモの残し方                                                                                                                                                          | 講義<br>ロールプレイング              |
|        | <b>■ 訪問・来客対応</b><br>・訪問・来客対応の流れ<br>・席次<br>・名刺交換<br>・ロールプレイング                                                                                                                                                      | 講義<br>ワーク<br>ロールプレイング       |
| 7 : 00 | <b>■ 質疑応答・まとめ</b>                                                                                                                                                                                                 | 質疑応答<br>発表                  |