

今さら聞けないビジネスマナーの基本

研修のねらい

ビジネスマナーの善し悪しは企業の経営姿勢の表れとして、業績さえも左右する大切なスキルです。一方、ビジネスマナーは企業人として当たり前の行動であると考える人は多いですが「凡時徹底これ非凡なり」の言葉通り、当たり前の事を当たり前に実践していくことは、それほど簡単なことではありません。この研修は、ビジネスマナーの考え方を再確認すると共に、実習を通してビジネスマナーの基本スキルの修得をめざします。

マナーを基本から学び直したい人だけでなく、マナーを教える立場にある方にもお役に立つ内容になっています。

研修カリキュラム

テーマ	内容
1. ビジネスマナーの基本	<ul style="list-style-type: none">・ビジネスマナーの目的・第一印象の重要性・ビジネスマナーの知識とスキル
2. 第一印象の好感度	<ul style="list-style-type: none">・身だしなみの好感度・身だしなみチェックリスト・信頼度を高める4つのポイント・アイコンタクト実習
3. 人間関係は挨拶から	<ul style="list-style-type: none">・挨拶言葉の基本・好感を与える挨拶実習・挨拶NG集
4. 言葉遣いは心遣い	<ul style="list-style-type: none">・好感を与える言葉遣いのポイント・言葉遣い基本用語・敬語の考え方と使い分け
5. 電話対応の基本	<ul style="list-style-type: none">・電話対応ワースト5・電話のかけ方受け方の基本・電話応対トレーニング・携帯電話のマナー
6. 来客・訪問対応の基本	<ul style="list-style-type: none">・受付からお見送りまで・お茶の出し・訪問の事前準備と心得・受付での取り次ぎ依頼・席次の基本・名刺の取り扱い
7. 仕事の進め方と 報告・連絡・相談	<ul style="list-style-type: none">・指示の受け方と報告の仕方・情報整理の5W3H・仕事の進め方とPDCAサイクル
8. ビジネス文書の基本	<ul style="list-style-type: none">・ビジネス文書の種類・社外文書のフォーマット・社外文書の慣用表現・社内文書のフォーマット

*昼食休憩の他適宜休憩をとりながらすすめます。