

ビジネスパーソンとしてこれだけは身につけたいビジネスマナーを学ぶ



ビジネスマナー 研修プログラム (1日コース)

新入社員のときに教わった気はするが、いざその場になると自信がない、ということはありませんか。今になっては聞けないし、まして誰かが教えてくれることもない、という方に気軽にビジネスマナーを身につけていただくコースです。御社で必要なスキルを幅広く、または重点的に行うなどカスタマイズいたします。ビジネスマナーのブラッシュアップで会社の印象を大きく変えませんか！

研修プログラム

オリエンテーション

1. 第一印象で好感度が決まる！

- (1) 第一印象はわずか数秒で決まる
- (2) 挨拶は自分から先にするのが鉄則
- (3) 身だしなみにその人が見える
- (4) 好感をもたれるアプローチ
- (5) まず相手の名前を覚える！

2. 聴き方・話し方で好感度アップ！

- (1) 人はまず自分の話を聴いてほしい
- (2) 「聴く」ことの重要性
- (3) 聴いてもらえる話し方のコツ
- (4) 信頼は正しい敬語の使い方から
- (5) こんなときどうする？【言葉づかい】

※グループ討議、実習などの体験学習を中心に進めます。

※休憩は進行に合わせて適宜いれます。

3. さすがと言われるビジネス電話

- (1) 効果的なビジネス電話の使い方とは
- (2) ビジネス電話の基本
- (3) 名指し人不在時の対応
- (4) さまざまな状況に応じた対応
- (5) 伝言の受け方と伝え方
- (6) クレーム電話の対応ポイント

4. 接遇対応と訪問時のマナー

- (1) 接遇対応【お迎え～お見送りまで】
【お辞儀・名刺・ご案内・上座・お茶出し
お見送り】
- (2) 訪問の前のワンポイントチェック
- (3) 訪問時のマナー【受付～辞退の挨拶】
【受付の対応・名刺交換・応接室のマナー
紹介の順序・さまざまな席順】
- (4) 知っておきたいマナーあれこれ
【会食の席時・冠婚葬祭ワンポイント】

5. まとめと質疑応答