

ビジネスマナー研修

～ マナーを学びプロ社員を目指す！～

テーマ	内容
1. オリエンテーション	(1)モノ + 心の満足がないと決めない時代 (2)わかっていることとできることは違う (3)あなたの印象が企業イメージを決定する
2. 相手に誤解を与えない表現力	(1)第一印象がなぜ大切なのか (2)印象管理と挨拶 (3)明確な発声・滑舌訓練 (4)表情管理と笑顔の重要性 (5)何気ない態度がお客様に与える印象 【ペアワーク】 (6)気持ちを表現する立ち方・お辞儀・歩き方 (7)空間管理 (8)好感の持たれる身だしなみのポイント 【身だしなみチェック】
3. 正しい言葉遣いをマスターする	(1)敬称・敬語の使い方を確認しよう (2)好感度を高める言葉づかいとは (3)すぐに使える敬語トレーニング 【トレーニング】
4. ビジネス電話対応	(1)電話の向こうに売り上げが待っている (2)ビジネス電話に必要な心構え (3)電話の受け方、不在対応 【ロールプレイング】
5. 訪問・来客のマナー	(1)来客対応の基本ステップ 【ロールプレイング】 受付、案内、茶菓対応、見送り (2)訪問の基本ステップ 席次の知識、名刺交換 【ペアワーク】
6. 良い人間関係を築くために	(1)相手に波長を合わせた会話ができる (2)4つの「キク」力を高める (3)アクティブリスニングとプレゼンテーション 【ペアワーク】
7. 相手の心をつかむ対応とは	1) 自分の仕事に誇り意義を見込んでいるか 2) 予想外価値をいかに提供できるか 3) CSとESは両輪

* 上記はあくまで基本プログラムです。貴社のご要望等に応じ変更させていただきます。