研修タイトル	ビジネスマナー研修
研修の目的	1. ビジネスマナーの重要性を理解するとともに、ビジネスマナーを実践することで得られる効果を理解する 2. ロールプレイングやトレーニングを通して、「わかる」から「できる」を目指す 3. 実践するうえでの注意点を事例を交えながら学び、実践力を磨く
対象者	ビジネスマナーを習得したい方、職場でビジネスマナーを定着させたい指導者

項　目	内 容 と 狙 い
1. ビジネスマナーの重要性と得られる効果を理解する 1. あなたのビジネスマナー実践度チェック　【チェックリスト】 2. ビジネスマナーの定義を理解する 3. なぜビジネスマナーが重要なのか 4. ビジネスマナーを実践することで得られる効果 5. 「またあなたに会いたい」「また御社から買いたい」を目指す	■なぜビジネスマナーが重要なのか、また、実践することで得られる効果についての理解を深めることで、主体的に実践する姿勢を醸成する
2. 好感度の高い印象を手に入れるには 1. 好感度が高い人の共通点と低い人の共通点 2. 爽やかな笑顔と元気を与える発声トレーニング　【トレーニング】 3. 些細なしぐさにも気を抜かない！ 4. 心に響く挨拶 5. お辞儀の仕方　徹底トレーニング　【トレーニング】	■ビジネスの場において、良い印象を持ってもらうことがいかに重要かを理解するとともに、相手に与える印象を良くするための具体策を学ぶ
3. 正しい言葉遣いと信頼される話し方 1. 敬語の知識 2. ビジネスに必要な正しい言葉遣い　【トレーニング】 3. あたなは大丈夫？間違いやすい言葉遣い 4. 接客話法を習得する　【トレーニング】	■正しい言葉遣いについて、知識をおさえたうえで、練習問題を通して実践力を養う。また、接客話法を理解し、安心感を与えるような話し方についても習得する
4. 正確で信頼感のある電話応対を身につける 1. ビジネス電話における注意点 2. 電話の受け方・かけ方　徹底トレーニング　【ロールプレイング】 3. よくある間違いやすい表現・迷いやすい表現 4. あらゆるケース別応対　　【ロールプレイング】	■ビジネス電話における注意点をおさえたうえで、ロールプレイングを通して、受け方・かけ方の基本からあらゆるケース別の応対法を習得する
5. 来客応対と訪問のマナー 1. 来客応対と訪問の流れ 2. 受付での応対とご案内の仕方 3. 応接室でのマナー　（席次の知識・お茶の出し方　など） 4. 名刺交換のマナー　【ロールプレイング】 5. 商談のマナー　【ケーススタディ】	■来客応対者・訪問者がそれぞれ理解しておくべきマナーについて理解するとともにロールプレイングやケーススタディを通して、迷いがちな点・間違いやすい点を整理する