

～ ビジネスマナー研修 ～

（定型マナーの習得より、個性や若々しさを重視する企業向け）

対 象	新卒入社者（または、ビジネスマナーを学んだことのない若手・中堅クラス）
目 的	マナーの形式だけを覚えても、現実には効果が期待できません。“顧客を含む社内外の人達に、自分らしさや高い好感度を与える”技術としてのビジネスマナーを、実践的に習得することを目的としています。
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ どう見たいか、どうありたいかを自分で決定し、それに基づきながら、ロールプレイなどを通して反復訓練していきます。 ・ 形よりも、若々しく元気に見えることの重要性を理解できます。

【プログラム例】

9:00	ガイダンス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の目的・内容・進行について ・ 「ありたい自分像」について考えます。
9:30	1. 第一印象は身だしなみから	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員達の間違い探しをしながら、身だしなみについて考えます。 ・ 第一印象が相手に与える影響について考えます。
10:00	2. 言葉遣い	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な敬語の使い方の基礎学習。 ・ ビジネスでの言い回しを実践します。
11:00	3. 電話対応<電話をかける> 4. 電話対応<電話を受ける>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員の間違い探しをしながら、正しい電話対応について学びます。 ・ 正しい伝言メモの作成方法を練習します。
11:20	◎電話対応ロールプレイ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々なシチュエーションを想定し、正しい電話対応の練習をします。 ・ 電話をかけ要件を的確に伝える練習を行います。
12:00	昼食	
13:00	5. 席次の常識	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な場面での、正しい席次を考えます。
13:30	6. 訪問時のマナー ◎名刺交換のロールプレイ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員の間違い探しから、お客様を訪問する際の正しいマナーを考えます。 ・ 名刺交換とご挨拶の練習を行います。
14:30	7. 来客時のマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員の間違い探しから、お客様をお迎えする際の正しいマナーを考えます。
15:00	8. ビジネス文書 <Eメール> <社内・社外文書>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私用メールとビジネスメールの違いについてまとめ、その作成方法を学びます。 ・ ビジネス文書のルールを学び、演習問題によって作成のポイントを実践します。
17:00	アクションプランシート作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修を振り返り、学んだことを今後のビジネスシーンにどう活かすか「行動計画表」にまとめます。（18:00 終了予定）