

講師派遣による出張研修のご案内

ビジネスマナー研修

ご都合に合わせた実施日時の設定はもちろん、
自社の新人社員の教育方針等に沿った内容にアレンジした
オーダーメイドの研修が実施可能です！

競争が激しい経済情勢の中、より一層“サービス”の質が求められる時代になっています。適切なサービスは、マナーや対応の大切さをどのように理解しているかに左右されます。お客さまは、対応の仕方ですぐに社員の質を判断し、企業全体のレベルまでも評価します。この研修では、社員がしっかりとした考え方や心構えと正しいマナーを身に付け、「私は会社を代表してお客さまと接している」という認識と、より質の高い「おもてなし」が実践できることを目的として、実習を取り入れながら分かりやすく指導いたします。リモートによる研修実施のご相談も承ります。

<当研修のねらい> 企業の一員として求められるマナーについて、マインドとスキルの両面から理解し、自ら考え、行動する力を身につける研修となっています。まず基本を確認し、ロールプレイングによって実践に結びつけてまいります。

以下の内容を基本メニューとした「1日コース」or「半日コース」が選べます。ご希望の内容にアレンジすることも可。ご相談ください！


1日コース（6時間）の基本メニュー

- オリエンテーション
自己紹介
1. 会社の目的とCS（顧客満足）について
(1)CS（顧客満足）とは (2)企業の使命とコンプライアンス (3)仕事の基本
 2. ビジネスマナー
(1)指示の受け方と「ほう・れん・そう（報告・連絡・相談）」の基本
(2)ビジネスマナーの5つのポイント
①挨拶とお辞儀 ②表情と笑顔づくり ③身だしなみ ④執務中の態度と名刺の受け方 ⑤言葉づかいと敬語
 3. 電話対応
(1)電話対応の基本（電話の受け方・かけ方） (2)取り次ぎの基本
(3)伝言メモの書き方
 4. 来客対応
(1)ご案内の仕方 (2)お茶の出し方
 5. 人間関係を磨く
(1)チームワークと人間関係 (2)上司、先輩とのコミュニケーション
 6. まとめ、質疑応答

半日コース（3時間）の基本メニュー

- オリエンテーション
1. 新入社員に求められるもの
(1)信頼される人材になるために (2)CSの考え方 (3)チームワークと人間関係
 2. ビジネスマナーの5つのポイント(講義とロールプレイング)
(1)挨拶…明るい挨拶と丁寧なお辞儀
(2)表情・笑顔…「感じがいいなあ」と思われる笑顔や表情
(3)身だしなみ…第一印象を左右する身だしなみ
(4)立ち居振る舞い…ご案内の仕方、物の受け渡し
(5)言葉づかい…感じのよい聞き方、話し方、接客用語
 3. 電話対応の基本
(1)電話のかけ方 (2)電話の受け方 (3)メモの書き方
- *まとめ
社会人として根を張るためのPDCA



【お問い合わせ先】(一社)神奈川県経営者協会 〒231-0023 横浜市中区山下町2番地 産業貿易センタービル7F 担当：深澤
TEL.045-671-7060 / FAX.045-671-7087 <http://www.kana-keikyo.jp>  この用紙はホームページからダウンロード可能です。

「ビジネスマナー研修」講師派遣による出張研修 お問い合わせ記入用紙

年 月 日_{hp}

以下に必要事項を記入の上、右記までメール添付にてお送りください。追ってご連絡させていただきます。

【送信先】kanagawa@kana-keikyo.jp

会社事業所名		住所		TEL
		〒		
氏名	e-mail アドレス			FAX
所属役職	ご希望の研修実施時期	ご希望の研修コース（どちらかに○印）		受講予定人数
	月頃	1日コース or 半日コース		約 名程度

その他、自由記入欄：