

お客さまとの信頼関係を高めるビジネスマナー・文書研修

【担当講師】 阿部 浩子（あべ ひろこ）

【対象者】 入社2年目以降の方、中途採用の方、営業職やお客さまと関わる職種の方

【研修のねらい】

1. 周囲と円滑な人間関係・信頼関係を築くために押さえておくべきビジネスマナーと文書の書き方の基本が理解できます。
2. 事前アンケートで日ごろのビジネスマナー・文書の疑問質問を受け付けるので、研修内で解決を図ることができます。

◇タイムスケジュール

時間	内容	概要
0:00	◇オリエンテーション 1. 信頼関係を築く基礎となるビジネスマナーの基本 (1)第一印象と顧客意識について (2)好印象の要(視覚・聴覚・挨拶) (3)信頼できる話し方 【解説・演習・ペアワーク】 2. 好感度アップの対応ポイント (1)電話対応 (2)来客対応・席次 (3)名刺交換 【解説・演習・ペアワーク】 3. 信頼できる文書の書き方 (1)基本ルール(社内・社外・Eメール) (2)信頼につながる書き方のポイント 【解説・演習・ペアワーク】	 ●顧客意識の高さとマナーの実践度は比例することと、第一印象と挨拶が信頼関係を築く要であることを理解します。また良い例・悪い例を比較しながら、好感を与えるマナーの基本姿勢を学びます。 ●お客さまを不安にさせない電話対応のポイントと、会社の代表としてふさわしい対応スキルを理解します。 ●名刺交換の基本を知り、自己流から脱却し自信を持って対応できるように反復練習を行います。 ●基本的なビジネス文書・Eメールの書き方を確認します。 ●わかりやすい伝え方や読み手の印象を左右する言い回しなど、文書作成時に配慮すべき表現・書き方について学びます。
4:00	◇まとめ・質疑応答	

※本研修では、研修の効果をより高めるため、受講前にビジネスマナー・文書の疑問質問やご要望をお聞きする事前アンケートを実施いたします。アンケートフォームは受講前にお送りいたしますのでお手数ですがご協力をお願いいたします。また事前アンケート集計後、受講者の疑問質問・ご要望の傾向に合わせた内容を構築し、当日実施いたします。