

ビジネスマナー基礎研修

対象者

新入社員

研修のねらい

- ①社会人にふさわしいビジネスマナーを理解し、実践できている。
- ②これからの仕事において、積極的にビジネスマナーを活用していくことの重要性が理解できている。
- ③様々な立場の人とのコミュニケーションには何が必要か理解できている。

タイムスケジュール

時間	午前	午後
0:00	<p>1. アイスブレイク</p> <p>2. 企業の社会的責任と組織の一員としての心構え CSR、ステークホルダー、コンプライアンス（公共のマナー）</p> <p>3. ビジネスマナーの基本 ①ルールとマナーの違い、第一印象 ②身だしなみ ③あいさつ、表情 ④立ち姿、お辞儀（座り姿・歩き方）</p> <p>4. ビジネスに必要な言葉遣い 敬語、間違いやすい言葉遣い、印象の良い言葉遣い</p> <p>5. 電話対応 ビジネスにふさわしい電話対応</p> <p>6. 来客対応 席次のマナーについて</p> <p>7. 訪問のマナー 他社へ訪問する時の基本的なマナー</p>	<p>8. 名刺のマナー 名刺交換～席に着くまでのマナー</p> <p>9. ビジネスメール ビジネスにふさわしいマナー</p> <p>10. 仕事の進め方 ①8つの意識 ②マネジメントサイクル</p> <p>11. 指示の受け方と報連相 指示の受け方の基本と報連相の重要性</p> <p>12. ミスの防止と対策 確認、報連相の徹底</p> <p>13. 社会人としてのコミュニケーション （人間関係の築き方） 相手に信頼されるコミュニケーションとは</p> <p>14. クレーム対応の基本 ①クレームとは何か ②発生した時の心構えと対応</p> <p>15. 明日からできること 目標設定とアクションプラン</p>
8:00		