

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
9:00	1. アイスブレイク	8. 名刺のマナー 名刺交換～席に着くまでのマナー
	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）	9. ビジネスメール ビジネスにふさわしいマナー
	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）	10. 仕事の進め方 ①8つの意識 ②マネジメントサイクル
研修時間 8H 休憩含	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	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
	5. 電話応対 ビジネスにふさわしい電話応対	12. ミスの防止と対策 確認、報連相の徹底
	6. 来客応対 席次のマナーについて	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
	7. 訪問のマナー 他社へ訪問する時の基本的なマナー	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
17:00		15. 明日からできること 目標設定とアクションプラン