

# 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

## 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る。
- 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る。

## タイムスケジュール

| 時間                    | 内 容                                                                                 | 概 要                                                                                            |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13:00                 | <b>1. 信頼関係を築く基礎となるビジネスマナーの基本</b><br>①第一印象と顧客意識について<br>②好印象の要（視覚・聴覚・挨拶）<br>③信頼できる話し方 | ・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する。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ぶ。        |
| 研修<br>時間<br>4H<br>休憩含 | <b>2. 好感度アップの対応ポイント</b><br>①電話応対<br>②来客応対・席次<br>③名刺交換                               | ・お客さまを不安にさせない電話応対のポイントと、会社の代表としてふさわしい応対スキルを理解する。<br>・名刺交換の基本を知り、自己流から脱却し自信を持って応対できるように反復練習を行う。 |
| 17:00                 | <b>3. 信頼できる文書の書き方</b><br>①基本ルール（社内・社外・Eメール）<br>②信頼につながる書き方のポイント                     | ・基本的なビジネス文書・Eメールの書き方を確認する。<br>・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・書き方について学ぶ。            |

※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、当日実施をいたします。