

D101

仕事を上手にこなすための実践的マナー ビジネスマナー基礎講座



基本知識の
習得

- 開催日** 平成29年 8月 7日(月)
- 時間** 9:30~16:15 (休憩45分)
- 研修期間** 1日間
- 研修時間** 6時間
- 受講料** 6,480円(税込) / 1名様

業種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	●
卸・小売	●	中堅社員	
情報通信	●	管理・監督者	
サービス	●	経営者・経営幹部	

研修のねらい

職場のチームや取引先、お客様、仕入れ先の人等、ほとんどの仕事は人と関わりながら進めていきます。良好な人間関係を築き、仕事を円滑に進める為には、心を形に表す事が大切。表現の基本となるビジネスマナーの基礎から応用まで、現場ですぐ役に立つ上達術を学びます。

内容・カリキュラム

- 1 ビジネスマナーの基本
 - ・ビジネスマナーとは
 - ・第一印象の重要性
 - ・表情・態度
 - ・ビジネスマナーを身に付けるコツ
 - ・「知っている」と「出来ている」の違い
- 2 言葉遣い、敬語
 - ・社会人に求められる言葉遣い
 - ・コミュニケーションの一つとしてのビジネスマナー
 - ・敬語の使い方と実践
- 3 魅力的なマナーの例
 - できる人のマナー術を知る
 - ・実例紹介
 - ・グループ討議①
- 4 様々な場面でのマナー（演習①）
 - ケーススタディと演習
(挨拶、接遇、話の聞き方・話し方、電話対応、上司への報告)
- 5 グループ討議
 - 自己分析
 - 簡単なマナーと難しいマナーの共有
 - これから身に付けるために明日から実行する事の共有

ワンランク上の接遇マナーが身に付きます！

D102

お客様の満足を最大限に！ プロのおもてなし 接遇マナー講座



技能応用力
強化

- 開催日** 平成29年 8月 24日(木)
- 時間** 9:30~16:15 (休憩45分)
- 研修期間** 1日間
- 研修時間** 6時間
- 受講料** 6,480円(税込) / 1名様

業種		受講階層	
製造・建設・運輸	●	若手社員	
卸・小売	●	中堅社員	●
情報通信	●	管理・監督者	●
サービス	●	経営者・経営幹部	

研修のねらい

「おもてなし」の心をもちワンランクアップの接遇を身に付けます。
本研修では、CS（顧客満足）に対する意識醸成を行ったうえで、具体的な接遇スキルを徹底的に習得していただきます。
お客さまとのコミュニケーション、電話対応、来客対応について、実際によく遭遇する場面を想定しながら、ロールプレイングを行います。

内容・カリキュラム

- 1 「おもてなし」とは？
 - ・「サービスとホスピタリティ・ホスピタリティとおもてなし」を理解する
 - ・「顧客」と「個客」を意識する
 - ・「顧客満足」と「顧客ロイヤリティ」の関係を理解する
- 2 接遇トレーニング
 - ・第一印象の重要性
 - ・外見チェック！
 - ・所作について考える
- 3 コミュニケーション
 - ・感受性を高める
 - ・ことばのテクニック
 - ・お客様のタイプを知る
 - ・クレーム対応
 - ・無理難題な要求の対応