

カリキュラム名		人材開発教育訓練プログラム(基礎編)③
基本情報	ねらい	職場・対外におけるコミュニケーション力に関する基礎的なスキルを学びます。
	分野	能力開発基礎人材
	レベル	1. 基礎 2. 標準 3. 応用
	資格	特になし
	標準時間	6時間
対象	業種	E 製造 全般
	フィールド	1. 経営者クラス 2. 管理者クラス 3. リーダークラス 4. 担当者クラス
	経験年数	1. 入社～5年 2. 6年～10年 3. 11年～20年 4. 21年以上 5. 不問
	受講条件	新入社員、並びに準ずる方または指導の立場の方
	準備物	筆記用具

教科名	内 容	時 間
・職場コミュニケーションの基本	・礼儀とマナーと仕事の進め方 ・話す(あいさつ・敬語) ・書く(書くことの重要性・伝えることの重要性) ・行動する(行動・態度・ふるまい)	(2)時間()分
・魅力が輝く仕事のすすめ方	・女性社員の接遇・電話コミュニケーション ・仕事上手のコミュニケーション ・職場マナーエチケットマナーのポイント ・お客様を大切にすること・応接立ちふるまい ・心が通じる電話の対応	(2)時間 ()分
・恥をかかないビジネス敬語	・基本(上司との会話、来客、訪問営業) ・電話対応(問い合わせ対応、取り次ぎ、連絡) ・訪問営業(イントロ、説明、クロージング) ・接客(アプローチ、接客、クロージング、支払)	(2)時間()分

実習・演習内容

名称	内 容	備 品
・研究ケーススタディー	・接客・応対・訪問など実践的なシミュレーション演習	・筆記用具