

impress manage

敬語・言葉遣い応対研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



敬語・言葉遣い対応研修概要

対象	全スタッフ						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 敬語・言葉遣いの基本について理解する ■ 相手に伝わる表現について理解する ■ 心遣いのある表現について理解する 						
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>						
学ぶ要素	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 敬語・言葉遣いの基本 ■ 相手に伝わる表現 ■ 心遣いのある表現 </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">+</td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 自身の言葉の癖 ■ 現場での活用イメージ ■ 相手に受け入れられる表現 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> 貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ） </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> 参加することによる気づき </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 敬語・言葉遣いの基本 ■ 相手に伝わる表現 ■ 心遣いのある表現 	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自身の言葉の癖 ■ 現場での活用イメージ ■ 相手に受け入れられる表現 	貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）		参加することによる気づき
<ul style="list-style-type: none"> ■ 敬語・言葉遣いの基本 ■ 相手に伝わる表現 ■ 心遣いのある表現 	+	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自身の言葉の癖 ■ 現場での活用イメージ ■ 相手に受け入れられる表現 					
貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）		参加することによる気づき					
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）						

敬語・言葉遣い対応研修カリキュラム

敬語・言葉遣いの基本知識を体系的に学び、実践的な敬語表現について理解します。また、心遣いのある表現の理解と表現のボキャブラリーの向上を目指します。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	敬語の基本	◇敬語の基本 ◇尊敬語・謙譲語・丁寧語 ◇呼び方 ◇NG敬語 ◇様々な敬語表現 ◇確認テスト ◇答え合わせ	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
昼食休憩				
午後	実習	◇敬語トレーニング 敬語トレーニングカードを使用する ◇フィードバック ①ポジティブF/B②アドバイスF/Bをそれぞれ相互に交換する	講義 個人ワーク グループワーク	基本理論を前提に、トレーニングカードを通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める フィードバックにより自己概念と成長を促し、他者への効果的な伝え方を理解する 改善点を明確にし今後の業務に接続する
	心遣いのある言葉遣い	◇心遣いのある言葉遣い ◇心遣いのある言い換え表現ワーク ◇角が立たない言い回し ◇伝え方のポイント	講義 個人ワーク ペアワーク	基本を体系的に学ぶとともに、自分の癖を発見する正しい方法を知り、矯正する
	振り返り	◇理解度チェック：理解促進テスト ◇答え合わせ ◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク グループワーク	本研修の理解度の確認を実施する ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。