

*impress manage*

# ビジネスマナー研修

～社会人として必要なマナースキルを身につけるために～



## ビジネスマナー研修概要

対象	全スタッフ						
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスマナーの必要性の理解</li> <li>■ ビジネスマナーの基本の習得</li> <li>■ ビジネスコミュニケーション能力の向上</li> </ul>						
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"> <tr> <td data-bbox="262 839 987 1019"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスマナーの必要性</li> <li>■ ビジネスマナーの知識</li> <li>■ ビジネスコミュニケーションスキル</li> </ul> </td> <td data-bbox="987 839 1045 1019" style="text-align: center;">+</td> <td data-bbox="1045 839 1760 1019"> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会人意識</li> <li>■ ビジネスの場面での適切な対応術</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="262 1029 987 1119">貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</td> <td data-bbox="1045 1029 1760 1119">参加することによる気づき</td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスマナーの必要性</li> <li>■ ビジネスマナーの知識</li> <li>■ ビジネスコミュニケーションスキル</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会人意識</li> <li>■ ビジネスの場面での適切な対応術</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> </ul>	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"> <li>■ ビジネスマナーの必要性</li> <li>■ ビジネスマナーの知識</li> <li>■ ビジネスコミュニケーションスキル</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会人意識</li> <li>■ ビジネスの場面での適切な対応術</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> </ul>					
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）						

## ビジネスマナー研修カリキュラム

ビジネスマナーがなぜ必要なのか自覚し、基本スキルの習得を目指します。

ビジネスマナースキルを習得することにより、お客様や取引先との円滑なやりとりが実現するとともに、社内でのコミュニケーションも良くなり、結果的に自身の仕事や人間関係を上手く進めていくことに繋がります。

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
	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 ◇身だしなみ ◇挨拶 ◇立ち居振る舞い	講義 個人ワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワーク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
昼食休憩				
午後	言葉遣い	◇社会人に求められる言葉遣いとは ◇言葉遣いの基本	講義 個人ワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワーク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
	来客対応・訪問時のマナー	◇来客対応の基本姿勢 ◇来客対応の基本マナー ◇席次 ◇訪問の基本マナー ◇名刺交換	講義 ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワーク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
	電話対応	◇電話対応の鉄則 ◇電話対応の基本フロー ◇受け方・取次ぎ方 ◇電話のかけ方 ◇伝言メモの書き方	講義 ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワーク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
	振り返り	◇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	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
	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。