２．新人～中堅対象

ビジネス基礎力研修（マナー・仕事の基本等）【１日コース】

～プログラム（サンプル）～

時間	項目	内容
10:00～ 12:00	**Ⅰ. はじめに** 1.　研修の全体像 2.　研修の目的と習得レベルの確認 **Ⅱ. 会社員として必要な意識（講義）** 1.　職場のルールを理解しよう 2.　コスト意識・問題意識・当事者意識 **Ⅲ. あなたは会社の代表です!印象度UPのテクニック（講義・ロールプレイング）** 1.　マナーの必要性 2.　マナーの定義 3.　第一印象の重要性 4.　ビジネスマナーの基本 5 原則とは？ 5.　基本を怠るな！身だしなみ、挨拶の基本	研修の全体像と目的および習得レベルを理解し、研修への動機付けを図る。 ルールを守ることの大切さと、コスト意識・問題意識・当事者意識を学ぶ。 マナーのある行動や身だしなみを整えることなど、社会人としての基礎的なマナーを徹底的に理解した上で、相手を思い遣る心と相手に敬意を示すマナーの型を体得する。社内外問わず「印象の良い社員」を育成する。
	休　憩	
13:00～ 17:00	**Ⅳ. 上席者から信頼を得る指示・命令の受け方と報連相徹底習得（理解度チェック・講義）** 1.　理解しているかチェックしましょう！ 2.　指示・命令の受け方のマナーを徹底し、ミス・トラブルを無くしましょう 3.　報・連・相の目的と重要性を理解する！ **Ⅴ. 正しい言葉遣いは人間関係作りの潤滑油（講義・演習）** 1.　敬語の正しいつかい方 2.　間違いやすい尊敬語と謙譲語を区別しよう！ 3.　覚えておきたい！感じのよい会話表現のポイント 4.　敬語表現を完全にマスターする！ **Ⅵ. Ⅷ. 相手に好印象を与える電話応対者になろう！（講義・演習・ロールプレイング）** 1.　会社を代表する電話応対の重要性 2.　ビジネス電話上手の 3 条件とは？ 3.　電話の特徴を理解する 4.　電話を受ける場合のポイント 5.　電話を取り次ぐ場合のポイント 6.　電話をかける場合のポイント 7.　こんな場合どうするの？正しい応対法 8. 電話応対の達人になる！ケース別電話応対のロールプレイング **Ⅶ. 来客応対と訪問時のマナー（講義・ロールプレイング）** 1.　お客様にとって心地の良い迎え方、見送り方 2.　知らないと恥ずかしい！「正しい席次」 3.　訪問時の基本マナーを理解しよう！ 4.　間違ってはいけない！「紹介の原則」 5.　きっちり決めよう「名刺交換」 **Ⅷ. こんなときどうする？マナーの総点検！（確認テスト）** **Ⅸ. おわりに** 1.　質疑応答・全体を通しての収穫	指示・命令の受け方や報・連・相の理解度の現状分析を行った後、講義による徹底理解を目指す。 敬語の正しいつかい方を再認識し、さらにワンランク上の相手に「感じが良い」と思わせるマジック・トークのポイントを解説する。 電話応対は顔や姿が見えないため一本一本を丁寧に対応することが求められる。そのような電話の特徴を理解した上で、会社をイメージアップさせるための応対法のポイントを具体的に解説する。 応対者は勿論のこと、お客様とすれ違う際にも敬意を払う姿勢があるかどうかがその会社の格を決めることになる。また、訪問者としての立ち居振る舞い方も理解しておく必要がある。応対方法や席次、名刺交換方法等を具体的に解説する。