

カリキュラム

研修のねらい

- ビジスマナーがなぜ必要かを理解し、その基本・実践ポイントについて体験を踏まえ習得します。
- 仕事の進め方について、仕事のサイクルに基づき体系的に学習します。
- 他の受講者との情報交換・意見交換を通じて、自らの視野を広げていきます。

研修の特徴

- 一方的な講義ではなく、グループワークやロールプレイなど、体験の場を重視して進めていきます。
- 単なる知識提供、技能習得のみならず、「職場で実践しよう」という思いを抱くよう、受講者の心に働きかけます。
- マニュアルのような内容を叩きこむのではなく、状況に応じた柔軟なマナー対応ができるようにします。

研修プログラム

9:30	■ オリエンテーション 1. ビジスマナーを考える ・なぜビジスマナーが必要なのか ・第一印象の大切さと怖さ 2. 電話対応の基礎を再認識し実践する ・電話対応の基礎ポイントの確認（受け方、かけ方、メモの取り方） ・電話対応の実践 ・相手が快適に電話することができるような配慮とは 3. 来客対応・訪問マナーの基礎を身に付け実践する ・立ち方、お辞儀のポイント ・良い表情づくり ・身だしなみとおしゃれの違い ・きちんとした言葉づかい（敬語の使い方） ・名刺交換の方法、管理のワンポイント	・講義 ・個人ワーク ・ロールプレイ ・グループワーク
昼食休憩（御食事をご用意いたしております）		
12:00	3. 来客対応・訪問マナーの基礎を身に付け実践する（続き） ・席次のルール ・来客対応の基礎（手順とポイント） ・訪問マナーの基礎（手順とポイント） 4. 仕事の進め方 ・仕事の手順（計画→実施→反省のサイクル） ・指示の受け方 ・仕事のハウレンソウ	・講義 ・個人ワーク ・グループワーク
16:30	■ 講師からのエール、研修の振り返り	

