

カリキュラム

■研修のねらい

- ・ビジネスマナーについては練習を繰り返し、職場で実践できるようにします。
- ・多くの新人や若手職員が悩む、職場の人間関係づくりについてもポイントをおさえます。

■研修プログラム

9 : 30~ 17 : 00	<p>■オリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none">1. 電話対応の基礎を再認識し実践する<ul style="list-style-type: none">・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2. 来客対応・訪問マナーの基礎を身に付け実践する<ul style="list-style-type: none">・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・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）3. 仕事の進め方<ul style="list-style-type: none">・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4. 職場の人間関係づくり<ul style="list-style-type: none">・上司、先輩との関係・同僚との関係・他部署との関係 <p>■研修全体の振り返り</p>	<ul style="list-style-type: none">・講義・個人ワーク
--------------------	---	--