

ビジネスマナー研修

研修の目的

- ① 自治体職員に求められるビジネスマナーの基本を集中的に学びます。
- ② よりレベルの高い、上質なマナースキルと付加価値を創り出すマナーを学び身に付けることを目指します。-

■主な内容（標準時間：1日）

項目	内容
★オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の目的と進め方
1. ビジネスマナーの基本	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーとは？ ・一人ひとりのビジネスマナーが組織の質をつくり、高める ・職場の先輩・上司に対する礼儀とマナー ・第一印象の重要性
2. ビジネスマナーの5原則	<ul style="list-style-type: none"> (1)挨拶(お辞儀・姿勢) <ul style="list-style-type: none"> ・心のこもった美しいお辞儀と立ち方の基本 (2)表情・笑顔 <ul style="list-style-type: none"> ・爽やかな笑顔の心掛け、温かみのある笑顔をつくる (3)身だしなみ <ul style="list-style-type: none"> ・社会人としての正しい身だしなみとは？ ・チェックポイント(ペアチェック) (4)態度・立ち居振る舞い <ul style="list-style-type: none"> ・視線、しぐさ・動作…立ち居振る舞いのポイント (5)言葉づかい…正しい敬語の使い方 <ul style="list-style-type: none"> ・敬語表現(尊敬語と謙譲語) ・ビジネス表現、注意したい言葉づかい(演習)
3. 電話とメールのマナー	<ul style="list-style-type: none"> (1)電話応対の基本マナー <ul style="list-style-type: none"> ・電話応対の流れ、4要素とは ・感じの良い電話応対を考える (2)電話の取り方・取り次ぎ方 (3)電話応対実践練習(ロールプレイング) (4)Eメールのマナー
4. 来客対応のマナー	<ul style="list-style-type: none"> (1)ご案内の基本マナー <ul style="list-style-type: none"> ・歩いて来客をご案内する場合のマナー ・席次のマナー (2)名刺交換 <ul style="list-style-type: none"> ・上司の紹介、相手の紹介 ・名刺交換の基本マナー ・実践練習(ペアワーク)
★研修のまとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・研修のまとめ ・質疑応答

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691 uketsuke_sougou@gakusen.co.jp

(管理コード) 241213-0003