

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