

4月1日開催 エサシエル 『何事も基本が大切！ビジネスマナーセミナー』

時間(めやす)	テーマ	内容	形式
10:00～10:10(10分)	イントロダクション	◇受講者自己紹介 ◇研修の注意点・研修の目的	講義
10:10～10:50(40分)	社会人・企業人としての心構えと仕事をする喜び	◇働くことの意味・役割 ◇会社組織・社会的責任 ◇企業人としての心構え・5つの意識 ◇社会人・企業人としての基本的なエチケットとマナー	講義 ディスカッション
10:50～11:40(50分)	信用を与える基本の立ち居振る舞い	◇3要素がコミュニケーションに与える影響と重要性 ◇社会人として必要な身だしなみ ◇あいさつのポイントと気持ちの良い返事 ◇表情:第一印象を決める表情とポイント ◇相手への視線の合わせ方・角度による印象の違いの認識 ◇姿勢・お辞儀:会釈・敬礼・最敬礼、シーンによる使い分け方 ◇丁寧な印象を与える示し方・使いやすく丁寧な物の受け渡し方	講義 実技
11:40～12:30(50分)	ビジネスシーンに相応しい言葉遣いと敬語のマナー	◇敬語の基本と遣い方 ◇ビジネスに必要な表現方法 ◇好感度表現法・ワンランク上の表現方法	講義 演習
12:30～13:30(60分)	お 昼 休 憩		
13:30～14:20(50分)	声に心を込める電話対応	◇電話対応の心得 ◇電話の受け方とかけ方の基本 ◇取り次ぎ方の基本・伝言の伝え方とメモの書き方 ◇携帯電話のマナー	講義 実技
14:20～14:45(25分)	訪問・来客対応のマナー	◇会社の代表であること意識づけ ◇訪問時の事前準備 ◇訪問の流れと注意点 ◇お客様をお迎えする心構えと事前準備 ◇ご案内の流れと注意点 ◇お茶の接待 ◇席次	講義 実技
14:45～15:00(15分)	休 憩		
15:00～15:30(30分)	相手を惹きつける名刺交換のしかた紹介のマナー	◇名刺とは・名刺の心得・事前準備 ◇名刺の基本的な渡し方と受け方 ◇紹介のしかたと順序	講義 実技
15:30～15:50(20分)	円滑に仕事を進める基本とは	◇報告・連絡・相談(ホウレンソウ)の目的と必要性 ◇指示命令の受け方・報告連絡相談のしかた ◇PDCAサイクルとは	講義 ロールプレイング
15:50～16:00(10分)	まとめ	◇総点検と質疑応答	