

グループ討議	事前課題	特別な持ち物
○	×	×

ビジネスマナートレーニング講座〔入門編〕

講座時間／受講料

10:00～16:30（1日間）／会員1名：21,450円（税込）、一般1名：42,900円（税込）

講師名

ビタミンM 代表取締役 鈴木 真理子 氏

対象

新入社員、若手社員、お客様に良い印象を与えるマナーの基本を身につけたい方

ねらい

- ・ 良質のマナーは、社内やお客様から信頼を得る“最強の武器”となります。さらに顧客満足度は、人的サービスが大きく関わってきます。本講座は、形式重視やマニュアルありきのマナーではなく、CS（顧客満足度）と業績を高めるビジネスマナーを習得します。
- ・ 講義の他、実習や討議を交えながら楽しく進行します。まずはマナーの基本をしっかりとマスターし、次に臨機応変に対応できるレベルへと指導します。

講座カリキュラム

- CSと業績を意識していますか？
 - プロフェッショナルのあなたはどこを見られて評価されるか
 - 人的サービスの重要性
 - マナーが出来ないばかりに損する人
 - 第一印象から好感を与える身だしなみ
 - 第一印象は後に引きずる だから怖い
 - 第一印象を決めるもの
 - おしゃれと身だしなみの違いは？
 - 人間関係のスタートは、あいさつから始まる
 - 発声 はっきり、はきはき、正しい発音
 - 表情 笑顔のトレーニング
 - 完全マスター 対応の7大用語
 - あいさつの練習
 - 正しい言葉づかいでコミュニケーション！
 - これで安心 敬語の使いわけ
 - 感じのよい表現方法を身につけよう
 - おかしな敬語はもう使わない
 - トライ&チェック
 - 電話で決まる会社のイメージ
 - ネット時代でも電話は大切な接点になる
 - 電話応対4つの心構え
 - 電話を受けるときの言葉づかい
 - 電話のかけ方の言葉づかい
 - ロールプレイング
 - スマートに行う名刺交換
 - 名刺の扱い方
 - 名刺の受け方・渡し方
 - 同時交換のやり方
 - いただいた名刺の保管方法
 - 意外にチェックされている来客対応・客先訪問
 - 来客対応をするときのポイント
 - 客先訪問の流れと留意点
 - 上座と下座のルール
- ※講義はグループワーク等を交えて交流参加型で進めます。