

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〔復習・ステップアップ編〕

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

ヴィタミン M 代表取締役 鈴木 真理子 氏

対象

- ・社会人経験 2 年以上の方
- ・基本的なマナーを一通り習得している方
- ・顧客や上司との信頼関係を構築したい方
- ・リーダー、管理職などの指導する立場の方

ねらい

- ・企業の存続と発展のためには、全従業員がビジネスマナーを身につける必要があります。本講座では、上級のマナーとコミュニケーションを学ぶことにより、社内外での信頼関係構築をめざします。
- ・形式的なマナーを超え、「相手の立場で考え、状況に応じた行動」が取れるよう実践力を磨きます。
- ・参加者自身のマナーをブラッシュアップさせ、職場環境をよりよくするヒントもお持ち帰りいただきます。

講座カリキュラム

- マナーは信頼関係を構築する第一歩
 - お客様の期待にゴールはない
 - マナーについてどのように考え行動していますか？
 - お客様から選ばれる人になる
 - 自分を変えれば周りの人との関係はよくなる
- 上級敬語と電話応対でお客様の心をつかもう
 - バイト敬語と二重敬語は NG
 - スマートフォンや携帯電話での受け方、かけ方
 - こんなときどうする？ イレギュラーな電話応対
- さすがと言われる来客応対・客先訪問
 - スマートな案内の仕方
 - 複数名での名刺交換のやり方
 - 商談中の名刺の取り扱い方
- 会議に参加するときのマナー
 - 会議にはコストがかかっている
 - 【ワーク】会議のマナーチェックリスト
 - オンライン会議のポイント
- これで安心！クレーム対応
 - 初期対応の重要性
 - 第 1 次対応と第 2 次対応の進め方
 - クレームは改善のヒントになる
 - カスタマーハラスメントについて知る
- ビジネスパーソンのための慶弔マナー
 - 昇進など社内慶事で対応（言葉・メール）
 - 葬儀・通夜・告別式に参列するときの心得
 - 結婚式での立ち居振る舞い
 - 【ワーク】招待状の返信ハガキを書く
- あなたのファンを増やすコミュニケーション術
 - 積極的傾聴（アクティブ・リスニング）5 つのスキル
 - 聞き上手になる実習
 - 初対面の人とも心を通わせるには
 - プラスのストロークで職場を明るくしよう
- 職場のマナー向上のための計画
 - あなたの強みと弱みを整理する
 - 職場のマナー向上のために何をしますか？
 - 職場の“マナールール”策定と発表

※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。