

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

10:00～16:30 (1日間)

## 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
  - オンライン会議・商談のマナー
    - 対面せずに好印象を与えるには
    - オンラインのメリットを最大限活かす
  - 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
    - おかしい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
    - 電話対応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。