

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

ヴィタミン 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？
 - （1）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
 - （2）人的サービスの重要性
 - （3）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
 - （1）第一印象は後に引きずる だから怖い
 - （2）第一印象を決めるもの
 - （3）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
 - （1）発声 はっきり、はきはき、正しい発音
 - （2）表情 笑顔のトレーニング
 - （3）完全マスター 対応の 7 大用語
 - （4）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！
 - （1）これで安心 敬語の使いわけ
 - （2）感じのよい表現方法を身につけよう
 - （3）おかしい敬語はもう使わない
 - （4）トライ＆チェック
- 電話で決まる会社のイメージ
 - （1）ネット時代でも電話は大切な接点になる
 - （2）電話応対 4 つの心構え
 - （3）電話を受けるときの言葉づかい
 - （4）電話のかけ方の言葉づかい
 - （5）ロールプレイング
- スマートに行う名刺交換
 - （1）名刺の扱い方
 - （2）名刺の受け方・渡し方
 - （3）同時交換のやり方
 - （4）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
 - （1）来客対応をするときのポイント
 - （2）客先訪問の流れと留意点
 - （3）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。