

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

10:00～16:30（1日間）

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、ビジネスマナーを復習し更に磨きをかけたい方
- ・部下・後輩のマナーの手本を目指す方
- ・リーダー、管理職などの指導する立場の方

ねらい

- ・従業員の言動はお客様満足度と業績を左右するため、年齢や社歴に関係なくビジネスマナーを身につける必要があります。本講座はマナーの知識を学ぶとともに、コミュニケーション力も高めるプログラムです。
- ・グループ演習やロールプレイング（役割演習）を重ねることで知識が定着し、実務ですぐに役立ちます。
- ・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

1. マナーができれば仕事はうまくいく
 - （1）お客様の期待にゴールはない
 - （2）マナーについてどのように考え行動していますか？
 - （3）お客様から選ばれる人になる
 - （4）今日からスタート！自分を変えれば周りの人との関係はよくなる
 2. 自分の与える印象を確認しよう
 - （1）人前で話すときの心得
 - （2）ミニプレゼンテーション実習
 - （3）メンバーと相互フィードバック
 - （4）自分の強みと弱みは何ですか？
 - （5）オンライン会議・商談のマナー
 3. 正しい言葉づかいで話そう
 - （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）おかしな敬語はもう使わない
 - （4）確認テスト
 4. 電話でお客様の心をつかもう
 - （1）電話で決まる会社のイメージ
 - （2）電話応対の心構えとタブー
 - （3）社員の状況の伝え方
 - （4）電話応対の実践トレーニング
 - （5）クレーム電話があったなら
 5. 自信がもてる来客応対・客先訪問
 - （1）スマートな案内の手順
 - （2）上座と下座のルールを知っていますか？
 - （3）訪問先ではしてはならないこと
 - （4）さすがと言われる名刺交換のやり方
 - （5）商談中の名刺の取り扱い方
 6. あなたのファンを増やすコミュニケーション術
 - （1）積極的傾聴（アクティブ・リスニング）5つのスキル
 - （2）聞き上手になる実習
 - （3）初対面の人とも心を通わせるには
 - （4）プラスのストロークで職場を明るくしよう
- ※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。