

38

●対象 ▶ ビジネスマナーの基本を習得したい方、初めて接客をされる方

印象が変わる！

ビジネスマナーの基本1日研修

■開催日／5月21日(木)
11月10日(火)

■講 師／弊社人材開発部講師

■受講料／17,600円
(税込)

■会 場／しがぎん浜町
研修センター

ねらい

○お客さまに対する対応の心構えから、あいさつや電話対応など、ビジネスマナーの基本を「知っている」だけでなく「できる」ように習得していきます。

○自分自身のビジネスマナーの振り返りとともに、後輩を指導される立場の方にも最適な講座です。

〈9:30～16:30〉

プログラム

- | | |
|---|---|
| 1. マナーの重要性と基本
・お客さま対応の心構え | 4. コミュニケーション能力を高めるための言葉遣いトレーニング
・正しい敬語の使い方
・間違いやすい言葉遣い
・魅力ある接客話法 |
| 2. 相手に好印象を与えるために
・第一印象を決定付けるポイント
・身だしなみのポイント
・相手に誤解を与えない基本姿勢 | |
| 3. 好感を与える対応のために
・場面に応じたあいさつの仕方【実習】
・名刺の出し方、受け方【実習】
・来客対応・ご案内の仕方と座席の順序【実習】
・他社訪問時のマナー
・ロールプレイング【実習】 | 5. 相手に安心感を与える電話対応
・電話対応の心構え
・電話のかけ方、受け方
・ケーススタディ【事例実習】 |