

40

●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(水)
2026年2月13日(金)

■講師 / 弊社人材開発部講師

■受講料 / 15,400円
(税込)

■会場 / しがぎん浜町
研修センター

ねらい

- お客さまに対する応対の心構えから、あいさつや電話応対など、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
 - ・お客さま応対の心構え
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. 好感を与えるお客さま応対のために
 - ・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】
 - ・来客応対・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】
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
 - ・魅力ある接遇話法
5. 相手に安心感を与える電話応対
 - ・電話応対の心構え
 - ・電話のかけ方、受け方
 - ・ケーススタディ【事例実習】