

ビジネスマナー研修

職場での良好な対人関係を築く上で不可欠な接遇マナーの基本を学ぶコースです。

【研修のねらい】

- ①社会人として必要な姿勢、心構えを身につける
- ②接遇マナーの考え方を理解し、基本動作を体得する

【期 間】2日間

【研修内容】

| | | | |
|-----|--|----------------------|--|
| 1日目 | 社会人として必要なマナーとは | <講義> <診断> <演習> | 基本的な敬語の使い方、身だしなみ、CSとは マナーチェック（敬語、身だしなみ） バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーション 好感度の高い表情や態度について |
| 2日目 | ビジネスマナーのスキルアップ マナーを踏まえ効果的なコミュニケーション | <実習> <実習> | 電話対応ロールプレイ （受け答え、不在時の取り次ぎ方） 状況別ロールプレイ （窓口等の場面を設定して） |