

ビジネスマナー研修 カリキュラム例

■研修の効果

- ・お客様視点を深め、顧客の信頼を高めることができます。
- ・ビジネスパーソンとしてふさわしいマナー力を身につけ、職場の人間関係を円滑にします。

時間	項目	内容
9:00	1.オリエンテーション	・研修の目的とねらい
	2.ビジネスパーソンとして必要な意識	・お客様視点とは 時代が求める CS とは
	3.信頼を勝ち取るビジネスマナーの基本	・マナーの5原則を習得 (挨拶・身だしなみ・言葉遣い・表情・態度)
12:00	4.お客様の心をつかむ電話応対	・受け方・かけ方・取り次ぎ・伝言メモ
	5.ワンランク上の来客応対・他社訪問	・受付・取り次ぎ・案内・接待・お見送り ・訪問マナー・名刺交換・紹介の仕方
17:00	6.職場のコミュニケーション	・報告・連絡・相談 ・指示命令の受け方 ・プライオリティの決め方
	7 総合ロールプレイング	・発表フィードバック・発表

※3時間研修～承っています。内容はカスタマイズすることができます。