

ビジネスマナーを身につけたい全ての皆さま向け

—— 基礎から応用まで徹底解決！今さら聞けないマナーを再確認！ ——

分かりやすく実践的！ビジネスマナー研修



開催日：2020年7月15日（水）10:00～17:00

会場：スペースアルファ三宮

講師：ALive かわきた まき 氏
代表 川北 麻紀 氏

略歴：

大学卒業後、インテリア関係の企業にて営業に従事した後、地方自治体の人事課・人材育成課において、業務運営管理システムを開発し業務の効率化を図る傍ら人材育成業務に携わる。その後、人材育成会社の研修講師を経て独立。企業・団体における研修やセミナーを数多く実施している。『人の成長があってこそ組織は躍進する』をモットーに、人を信じて伸ばす姿勢が特徴。スキルや知識を伝えるだけでなく、それらを真に活用するために必要なマインド面の指導にも重点を置く研修は、自主的な行動変革を促す研修として定評がある。豊富な事例と筋道立てた説明により、「わかりやすい研修」として受講者の納得度も高い。

◆特色

ビジネスパーソンにとってビジネスマナーは、周りの人との信頼関係を築き、仕事を円滑に進める上で必須のスキルです。また、企業にとっても、社員がいつも正しくビジネスマナーを実践していることは、お客様満足度を高め他社との差別化を図る上で必要不可欠です。

本セミナーでは、ビジネスマナーの重要性を理解した上で、「どうすれば良いのか」「なぜそうするのか」という具体的方法や理由をわかりやすく解説いたします。また、自身や会社のビジネスマナーを見直すために、間違いやすいケースや迷いがちなケースを紹介し、正しいスキルを習得するとともに実践力を高めるためのマインドとスキルの向上を図ります。わかりやすく丁寧に解説いたしますので、是非ご参加ください。

◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

1. ビジネスマナーの重要性を理解する

- (1) あなたのビジネスマナー実践度チェック 【個人ワーク】
- (2) なぜビジネスマナーが重要なのか
- (3) お客様満足度を高める対応とは
- (4) 相手の立場に立って行動するには

2. 好印象を与える表現力を高めよう

- (1) 好印象をあたえるポイント
- (2) 爽やかな笑顔と元気を与える発声トレーニング 【トレーニング】
- (3) 信頼感を与える身だしなみのポイント 【個人ワーク】
- (4) ワンランク上の立ち居振る舞いを身に付ける
立ち方・座り方・歩き方・お辞儀の仕方
- (5) 心に響く挨拶 徹底トレーニング 【トレーニング】

3. 正しい言葉遣いと信頼される話し方

- (1) 敬語の基本知識
- (2) ビジネスに必要な正しい言葉遣い 【個人ワーク】
- (3) あなたは大丈夫？間違いやすい言葉遣い 【個人ワーク】
- (4) お客様に信頼・安心される丁寧な話し方
- (5) 不信・不満を招く 控えるべき言葉遣い

4. お客様満足度を高める電話対応

- (1) ビジネス電話における注意点
- (2) 電話の受け方・かけ方 徹底トレーニング 【トレーニング】
- (3) こんなときどうする？あらゆるケース別対応
- (4) お客様の心をつかむワンランク上の電話対応スキル

5. 来客対応と訪問のマナー

- (1) 来客対応と訪問の流れ
- (2) 受付での対応から入室の仕方まで
- (3) 応接室でのマナー（席次の知識・お茶の出し方 など）
- (4) 名刺交換のマナー 【ロールプレイング】
- (5) ここで差がつく！来客対応と訪問の実践ポイント

6. 実践力を高めよう

- (1) 社内の人にこそマナーを徹底しよう
- (2) 心をつかむ対応に必要なこと
- (3) ビジネスマナーは日々磨かれるもの

～名刺と名刺入れをご持参ください～

参加申込書（個人情報の取り扱いに関して、私は貴社の「個人情報に関する利用目的」を確認、同意の上、申込みます。
URL<https://www.rri.co.jp/seminar/index.html>）

受講料：会員…24,200円 一般…31,900円

（参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む）

7/15（水）分かりやすく実践的！ビジネスマナー研修

【FAX.06-6258-8863 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票 送付先	〒	連絡 担当者		部署・役職			
				ふりがな			
				氏名			
業種（具体的に記入してください）				E-Mail			
TEL	()		FAX	()		取引店	支店
参加者 ()内に ふりがなを ご記入く ださい。	氏名	()	部署	役職			
	氏名	()	部署	役職			
	氏名	()	部署	役職			

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。【お問い合わせ先】

一般の方：受講票とともに請求書をお送りいたします（原則）。セミナー開催前日までにお振込みください。

*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、諸般の事情により、開催を中止させていただく場合がございます。

06-6258-8806

研修セミナー部 (H)