

# 1 新入社員からベテラン社員の皆さま向け

ビジネスマナーの基本を徹底的に習得

## 実践！ビジネスマナー徹底トレーニング

開催日：2018年10月10日(水)10:00～16:45

会場：大阪銀行協会 別館3階(11号室)

講師：池田人材育成センター いけだ ゆみこ  
代表 **池田由美子** 氏

略歴：

大学卒業後、協和銀行(現りそな銀行)大阪総合経営情報センターにて取引先企業の社員研修・人材育成支援などで活躍。その後「あさひ銀総合研究所」では専属講師として、合併後の「りそな総合研究所」では企業の実情にあわせた実践的な研修講師として豊富な実績がある。「モチベーションがあがる」「楽しんで学べる工夫がある」「わかりやすい」「実践につながる」と定評がある。企業向けとともに学校教育でも全国表彰されるなど高い実績を出している。大学非常勤講師、産業カウンセラー&キャリアコンサルタント、ホスピタリティ・コーディネーター、元サービス接遇検定準1級運営委員、元秘書検定準1級面接審査員

### 特色

ビジネスマナーを定着させるには徹底が肝心です。会社を代表してお客さまに接する際に、感じの良いマナーを身につけて自信をもって対応できるように、実習中心でトレーニングします。足りない点や不確かだったことが再確認でき、改善すべき課題が明確になります。

特に、電話応対や来客応対では、どのような行動が「会社に利益をもたらすか」、また、「どのようにすれば取引先や社内から信頼を得られるか」など、ロールプレイングを通して「気づきと定着」を図ります。

ビジネスマナーはあなた自身の価値を高め、お客さまからの信頼を得るために必須スキルです。職種・経験を問わず、ご参加いただけるプログラムです。

### カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

#### 1. 社会人として必要なビジネスマナー

- (1)お客さまに信用していただくために
- (2)良い印象を与える「表情・挨拶・お辞儀」【実習】
- (3)身につけたいコミュニケーション力と行動パターン
- (4)身だしなみのポイント

#### 2. ビジネスの世界で求められる話し方

- (1)ビジネスの場にふさわしい敬語・応対用語
- (2)センスのある「言葉遣い」

#### 3. 「電話応対力」でお客さまと良好な関係を築く

- (1)声だけで気持ちをつかむ  
好印象の第一声を作る【IC録音で印象チェック】
- (2)電話の受け方・かけ方
- (3)電話の取次ぎ方・不在対応  
ミスを防ぐ工夫  
不在対応はビジネススキルの集大成

様々なケーススタディ

伝言メモのポイント

【実習 ペアに分かれてロールプレイング】

携帯電話のポイント

#### 4. 「来客応対」と「訪問」のマナーに自信をもとう

- (1)基本ステップとチェックリスト
- (2)応対の実習 ~受付からご案内・お見送りまで~
- (3)訪問の流れ  
~アポイントの必要性の有無、受付での心得~
- (4)応接室、商談コーナーでの席次
- (5)名刺マナーのポイント  
受け方・取次ぎの仕方・渡し方
- (6)帰り際のポイント

**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。 ) 受講料：会員...23,760円 一般...31,320円

(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

10/10(水) 実践！ビジネスマナー徹底トレーニング

【FAX .06-6271-1286 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			
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

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。 06-6203-9472  
\*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、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当 ㊦