



新企画

押さえておきたいルールとマナーをしっかり習得

2021
11/17(水)

ビジネスマナー実践研修

11:00~17:00
(休憩 12:30~13:30)

講師

(株)ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー

ふじい

藤井

ゆかり

由香里氏



【略歴】 電設資材の総合商社で受付事務・専務秘書を経て、JR西日本大阪にて対面対応スキルを磨く。その後、人材育成会社の社長秘書 兼 育成人事として第一線の顧客対応にあたる。キャリアカウンセラー・企業人事担当・社長秘書等の豊富な実務経験が持ち味。現場で培った顧客対応や電話対応、クレーム対応には説得力があると支持を得ている。「自ら機会を創出、拡大できる人財の育成」をモットーに、受講者の自信とやる気を引き出す研修を実施している。

【配信】 Zoom

特色

社会人経験を積んではいても、ビジネスマナーに不安を抱えてはいませんか？変化の激しい時代だからこそ、基本的なビジネスマナーは必要不可欠であり、今後のキャリアを決定づけるものとなります。ビジネスマナーのアップデートを行いながら、現場でのお困りごとや、こんな時どうすればいいの？という不安と疑問をすっきり解決していきましょう！本セミナー講座では、特に苦手意識の高い言葉遣いと電話応対を、演習やロールプレイングを交えて実践的に身に付けていきます。現場ですぐに役立つメールやビジネス文書の参考資料をお渡しいたします！

カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

1. 変化の激しい時代に必要なビジネスマナー

- (1)なぜ今ビジネスマナーが必要なのか
- (2)マナーの良い人・悪い人
- (3)ビジネスマナーとは

2. 表現力を磨く

- (1)第一印象の重要性
- (2)好印象を与える表情トレーニング
- (3)相手の心をつかむ挨拶のポイント
- (4)立ち居振る舞い
- (5)好感を持たれる身だしなみ3つのポイント

3. 社会人にふさわしい言葉遣い

- (1)敬語の種類と正しい使い方
- (2)敬語の間違い探し演習 演習
- (3)安心感を与える話し方

4. お客様の心をつかむ電話応対

- (1)電話応対の現状を共有する
- (2)お客様の3つの期待に応える
- (3)第一声で顧客満足度を上げる
- (4)電話の受け方実践トレーニング

5. 質疑応答

【参考資料】ビジネス文書・ビジネスメールの基本

【参考資料】来客応対・訪問のマナー

受講方法

本セミナーは、『オンラインLIVEセミナー』です。(会場受講はございません。)

セミナー当日、お客様のPC・タブレット等でご参加いただけます。

※動画配信は、「Zoom」より行います。事前に「ミーティング用Zoomクライアント」または「Zoomモバイルアプリ」のダウンロードをお願いいたします。(無料)

<https://zoom.us/download>

セミナー開催2営業日前までにオンライン受講のご参加方法について、ご参加者様にe-mailでご連絡いたします。

受講料

※無料券をご使用の際は、ホームページのセミナーお申込みフォームの通信欄に「無料券使用」とご入力ください。

会員 25,300円

*参加者1名様、消費税等、テキスト・資料代を含む
*「無料券」・「優待サービス」をご利用いただけます。

一般 33,000円

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」のいずれかのお支払い方法になります。

一般の方：振込先について事務局よりご連絡いたします。セミナー開催4営業日前までにお振込みください。

*キャンセルはセミナー開催2営業日前の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料の全額をいただきます。

なお、参加申込みが催行可能人数に満たない場合や講師の病気、天災等により、開催を中止させていただく場合がございます。

お申し込みは、当社HPよりお願いいたします。 <https://www.rri.co.jp/seminar/>

りそな総研セミナー

検索

お問合せ先

りそな総合研究所 研修セミナー部 (大阪) ☎06-6258-8806 ✉edu-osk@rri.co.jp