

5 ビジネスマナーを身に付けたい、見直したい皆さま向け

ビジネスマナーの基本から応用まで正しく習得!!

# 第130回ビジネスマナー研修

開催日：2018年2月14日(水) 10:00～16:45

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：古澤美奈子ふるさわ みなこ 氏  
代表

略歴：

セントノーバ総合病院で栄養士としての勤務を皮切りに、IBMでは総務部所属で社員教育のプロセスを学び、サンケイリビング主催の話し方教室アシスタント、アデコ(株)でマナー講師を担当。現在は古澤美奈子人材教育研究所の代表として、ビジネスマナー研修をはじめ、新入社員研修、電話対応研修、販売員研修、ファイリング、ビジネス文書研修の講師として活躍中。また、日本工学院専門学校、雇用能力開発センター東京支部委託訓練校講師として学生向け就職支援研修、若年層・中高年層向け就職支援研修などに力を注ぐ。

## 特色

社員一人一人のビジネスマナーの善し悪しが、会社のイメージを作り、信用と信頼を築く経営の重要課題となります。またマナーが良いと経済効率の高い、明るい職場を作るとも言われています。

本セミナーでは、何故ビジネスマナーが重要なのか、またどのようにしたらお客様から感じが良いと思われ、満足していただけるのかを、実習やロールプレイングを中心に、日常の対応と比較しながら確認していきます。日頃、接客機会の多い方や、正しいマナーを身につけたい、見直しをしたい方の参加をお勧めいたします。

## 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

- (1) ビジネスマナーとは何か
- (2) ビジネスマナーの基本的な心構え
- (3) ビジネスマナーと社員の役割

### 2. コミュニケーションはビジネスマナーの基本

- (1) 感じの良い話し方、要領の良い聞き方のポイント
- (2) ビジネス対応用語と言葉づかい

### 3. 電話対応

- (1) ビジネス電話の重要性
- (2) 電話の基本対応を確認しよう  
～受け方、かけ方、取り次ぎ方等のポイント～
- (3) ケーススタディ「こんな時どうしますか？」  
・名指人不在、名前が聞き取れない 他

### 4. 来客対応

- (1) 対応の基本的流れとポイント
- (2) 対応を通して実習しよう  
～お客様のお迎えの仕方からお見送りまで～  
・名刺の受け取り方、案内の仕方、お茶の接待 他
- (3) ケーススタディ「こんな時どうしますか？」  
・対応中の社員に至急連絡したい時 他

### 5. 訪問のマナー

- (1) 訪問の心構えと準備
- (2) 訪問先でのマナー  
・受付では  
・応接室でのマナー  
・名刺交換 他

**参加申込書** ( \*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」 ) 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)

2/14(水) 第130回ビジネスマナー研修

【FAX 03-3699-6629・6729 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：受講票とともにご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。03-5653-3951  
\*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(Ⓜ)