

基本マナーを再確認、新たなステージで活躍する！

中途採用者向けビジネス基礎力研修

開催日：2018年10月18日(木) 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：(株)オフィスティー&ティール 代表取締役 **田村 綾子** 氏

略歴：

大手生命保険会社、大手製菓会社での人事教育研修業務、研修会社での事業部長を経て現在に至る。ビジネスマナー、クレーム対応、メンタルケア、コミュニケーション、に関する講演は、官公庁、企業、病院、大学など多数。主な著書に『クレーム対応のプロとメンタルケアのプロの初コラボで実現した“心を疲れさせない技術”』がある。また、講話CD『職場でのストレスを解消するセルフメンタルケア』や対応DVD『動物病院のためのクレーム初期対応』など、様々なツールを使った教育を行っている。

特色

既に社会人として経験を積み、基本的なビジネスマナーを習得している中途採用者は会社にとって貴重な人材です。

本セミナーでは、新たなステージでその能力を発揮してもらうために、社会人として必要なマナー及びスキルを再確認した上で、ビジネスシーンで役立つコミュニケーション能力を磨き、明日から自信を持って仕事に臨めるよう指導いたします。

カリキュラム

録音・録画はご遠慮下さい。

1. 中途採用者としての心構え

- (1) 中途採用者と新入社員との違い
- (2) 会社から期待されていること

2. 信頼関係を築くビジネスマナー～基本マナーを再確認～

- (1) 第一印象の重要性
- (2) 身だしなみ・表情
- (3) 姿勢・立ち居振る舞い
- (4) 挨拶の基本とポイント
- (5) 正しい接客敬語
- (6) 信頼感を損なう接客禁止用語

3. 押さえておきたいルールとマナー

- (1) 電子メールのマナー
- (2) FAXの留意点
- (3) ビジネス文書のマナー
- (4) 封筒・ハガキの注意点
- (5) 個人情報の取り扱いについて
- (6) 気配りのマナー～身近な事例で考える～

4. 信頼される電話対応

- (1) 電話を掛ける前の準備

- (2) 電話の掛け方
- (3) 電話の受け方
- (4) 困った時の電話対応
- (5) スムーズな取り次ぎ方

5. 訪問マナーと受付対応

- (1) アポイントの取り方
- (2) 名刺の受け渡し方
- (3) 紹介の仕方
- (4) 応接室のマナー・席次
- (5) 来客対応

6. 上司・先輩とのコミュニケーション

- (1) 組織とチームワーク
- (2) 聴き方、話し方
- (3) 指示の受け方
- (4) 報告・連絡・相談の重要性

7. 仕事の進め方

- (1) P D C A サイクル
- (2) 仕事の段取り
- (3) 問題意識・改善意識を持つ

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)

10/18(木) 中途採用者向けビジネス基礎力研修

【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			
業種(具体的に記入してください)				氏名				
				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④