

第136回ビジネスマナー研修



開催日：2021年1月25日(月) 10:00~17:00

会場：りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

講師：古澤美奈子人材教育研究所 代表 **古澤 美奈子** 氏

略歴：

セントノーパ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修所の代表として、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、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

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

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。
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、新型コロナウイルス感染拡大の影響、または、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。

りそな総研ビジネスセミナー FAXお申込み廃止のお知らせ

お客様の個人情報保護とペーパーレス化のために、FAXによるお申込みを廃止しました。
お手順をおかけいたしますが、弊社HPからのお申込みをお願いいたします。

1. セミナー申込URL <https://www.rri.co.jp/seminar>

りそな総研セミナー

検索

2. 会員の方は、会員番号・パスワードをご入力いただくとスムーズです。

3. お申込み方法・会員番号・パスワード等、ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先：りそな総合研究所 研修セミナー部(東京) 03-5653-3951