

ビジネスマナーを身に付けたい、見直したい皆さま向け



会場受講

ビジネスマナーの基本から応用まで正しく習得!!



第137回ビジネスマナー研修

開催日：2021年9月28日(火) 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 氏
古澤美奈子 氏

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)でマネー講師を担当。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、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

受講方法 本セミナーは、『会場受講』セミナーです。

受講票をご持参の上、セミナー当日、開催時間までに「りそな総合研究所 東京本社 セミナールーム」にお越しください。

東京都江東区木場1-5-25 深川ギャザリアタワーS棟14階(東京メトロ東西線「木場駅」)
※昼食ならびに無料駐車場のご用意はございません。

受講料 会員…26,400円 一般…34,100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。

※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 URL <https://www.rri.co.jp/seminar/> よりお願いいたします。

りそな総研セミナー

検索

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