

## プログラム案 ビジネスマナー研修

### 本プログラムのねらい

- 基本行動の重要性やお客様に対する認識を再確認します。
- 接客応対におけるの実践的スキルを習得します。
- 電話応対の応用スキルとして効果的なクレーム処理への対応を身につけます。
- ビジネス文書やe-mailの基本を習得します。

### ◎事前課題：

### スケジュール

時間	一日目	二日目
9:00	★オリエンテーション ○講師紹介、研修の目的・進め方  1. ビジネスマナー習得の必要性 ○CS（顧客満足）の考え方 ○ビジネスマナーの必要性と基本要素 [講義]	4. ビジネスマナー確認 ○基本動作の再確認 ○理解促進テスト [個人ワーク]
10:00	2. 基本動作・表現方法・言葉づかい ○表情・挨拶・身だしなみ ○敬語表現の基本 ○ビジネスにふさわしい話し方 ○文語表現/口語表現	5. 電話応対の基本 ○電話/非対面コミュニケーションの特性 ○受け方、かけ方の基本 ○取り次ぎ ○問い合わせ （話を聞く時、相手を待たせる時） [演習]
12:00	*****【昼食】*****	*****【昼食】*****
13:00	3. ケーススタディから学ぶ接客対応 1) 挨拶の実践マナーを習得する ○お客様がお見えになったら？ ○お見送りの仕方	6. 電話応対の実践 ○イレギュラーケースへの対応 ○クレーム対応 ・クレームとは ・クレーム対応のポイントとステップ [演習]
15:00	2) 案内の実践マナーを習得する ○応接室へのご案内、担当者の呼び出しまで ○席次のルール) ○挨拶から名刺交換 ○ご案内の仕方 ○口頭での案内	7. ビジネス文書とe-mail ○文書の種類と作成のポイント ○e-mailの特徴、扱い方 ○書き方の基本 ・ショートケースによるメール作成
17:00	[演習]	★まとめ 17:00 頃終了

\*進行状況により、スケジュールを変更することがあります。