# ２０２３年度　リフレッシュセミナー　カリキュラム

## ～ＩＴ化時代において、信頼され、安心して仕事を任せられる為のコミュニケーションスキルの向上を図る～

| 9：30 ---------- 12：00 | 13：00 ---------- 16：30 |
|---|---|
| 基本マナー　／　来客訪問マナー | ビジネス電話応対マナー |
| ◆マナーは、なぜ必要か？<br>・一人の応対者から受ける印象が企業のイメージを左右する<br><br>◆対人関係を友好に保つ為の基本マナー<br>・第一印象を決定づける身だしなみ<br>・明るい表情で相手の心を開く<br>・信頼性を与える立ち居振る舞い<br>・あいさつは人間関係の始まり<br>・安心感、信頼感を高める会話（聞く技術・話す技術）<br>◆来客・訪問マナー<br>～末永くお付き合いしていただくために～<br>【来客応対】<br>①快く迎える<br>②取次ぎの留意点<br>③ご案内の仕方<br>④席次、湯茶の接待<br>⑤お礼の挨拶でお見送り<br>【他社訪問】<br>①玄関、受付での挨拶<br>②名刺の扱い方<br>③応接室でのマナー<br><br>◆オンラインでの効果的な伝え方<br><br>◆こんな時どうする？（質疑応答） | ～電話応対でわかる「企業の実力」～<br>◆ＩＴ化時代における電話の役割<br>・営業戦略としての電話応対<br>◆電話応対マナー<br>・受ける、取り次ぐ、かけるマナー<br>◆聞き取りやすい話し方<br>・声を出すための３要素（姿勢、呼吸、開口）<br>・正確に表情豊かに話す<br><br>◆明るく爽やかな名乗り方（企業のイメージを左右する大切なポイント）<br>◆実務的な事例によるロールプレイング（模擬電話機を使用し録音・再生）<br>①簡潔で合理的な受け方、取り次ぎ方、かけ方<br>②積極的で安心感を与える不在応対<br>③問合せは機転を利かせ、要領よく<br>④余韻のあるクロージング<br><br>◆ビジネスメールのマナー<br>・ビジネスメールのメリットとデメリット<br>・ビジネスメールのルールとマナー<br><br>◆こんな時どうする？（質疑応答） |

※休憩は適宜お取りします。場合によりカリキュラムの進行状況に多少の変更が生じることもございます。

※研修中の録音、撮影はご遠慮いただいております。その他何かご質問がございましたら、お気軽に声をかけてください。