

## 社員研修カリキュラム

### 職場生活／社会人としての基本マナー（10:00～12:00）

- CS・CD 顧客満足
- マナーとは
- 仕事と職場生活
  - ・職場のルールとマナー
  - ・仕事の進め方〔指示/命令の受け方〕〔報告/連絡の仕方〕 報連相
- マナーはなぜ必要か？
  - ～1人の応対者から受ける印象が会社の印象を決定する～
  - ・「メラビアンの法則」…《第一印象》非言語コミュニケーションの重要性
- 基本マナー
  - ・身だしなみ〔身だしなみのポイント〕
  - ・表情〔笑顔の効用〕
  - ・態度〔信頼感を与える立ち居振る舞い〕
  - ・あいさつ〔あいさつの重要性／お辞儀の仕方〕
  - ・言葉づかい〔感じの良い会話/聴くポイント・話すポイント〕  
〔ビジネス敬語の必要性／応対用語例〕

---

### 電話応対マナー／来客・訪問時のマナー（13:00～16:00）

- 電話応対マナー
  - ・電話応対の心構え
  - ・電話応対の基本〔受けるマナー／取り次ぐマナー／かけるマナー〕
  - ・実務的な事例によるロールプレイング
    - ・明るく爽やかな名乗り
    - ・取次ぎの仕方
    - ・不在時の応対
    - ・伝言の受け方、伝え方 等
- 来客応対マナー
  - ～受け付けるのではなく、お迎えするという『おもてなし』の心を積極的に表現する～
  - ・来客時の基本マナー
  - ・湯茶の接待の基本
- 訪問マナー
  - ～相手に好印象を与え、商談をスムーズに展開させる～
  - ・訪問時の基本マナー
  - ・名刺交換
  - ・席次

- ・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、撮影はご遠慮頂いております。その他 何か質問がございましたら、お気軽にお声をかけてください。