

新入社員ビジネスマナー研修

～社会人へのマインドセット・基礎づくり～

■ねらい

社会人として求められる、「社会人としての自覚・心構え」「職場でのコミュニケーション」「ビジネスマナー」について、演習を通じて実践的に体得します。

※貴社の教育体系/ご希望に応じ、適宜カスタマイズいたします。営業担当へご相談ください。

■テーマ概要

対象：新人・若手
時間：1日（7時間）
人数：20名

■カリキュラム一例

項目	内容
1. ビジネスマインドを磨く (1) 社会人としての心構え (2) 社会人に求められる8つの意識 (3) 作業と仕事の違い（PDCAサイクル） (4) 「ほう」「れん」「そう」の重要性	・社会人としての心構えを確認し、業務に取り組む姿勢を理解する ・社会人に求められる8つの意識を項目ごとに解説、確認する ・PDCAサイクルの考え方を解説、理解する ・仕事をスムーズに進めるための「ほう」「れん」「そう」の重要性を理解する
2. 第一印象の重要性 (1) 第一印象の重要性 (2) 社会人としての身だしなみ (3) 好感の持てる表情づくり・視線 (4) 挨拶の重要性 (5) 立ち居振る舞い	・第一印象の重要性について学び、第一印象のレベルアップを目指して表情トレーニングなどを行う ・社会人としての身だしなみのポイントを確認する ・基本動作となる正しい姿勢、立ち方、座り方、指し示し、お辞儀の仕方について、講師からレクチャー、練習をする
3. 社会人としての言葉遣い (1) 尊敬語・謙譲語・丁寧語 (2) 正しい呼び方 (3) 感じの良い話し方 (4) 感じの良い聴き方	・敬語表現の基本（尊敬語・謙譲語・丁寧語）について、練習問題で確認しながら学ぶ ・感じの良い話し方（クッション言葉・婉曲表現・肯定的否定表現）を学び、お客様との会話を想定した会話練習を行う ・感じの良い聴き方、相手との円滑なコミュニケーションにおける話を聴くことの重要性を学び、お客様との会話を想定した会話練習を行う
4. 電話応対 (1) 電話対応の基礎 (2) 電話応対会話事例	・電話の特性を理解し、電話の受け方（取り次ぎ方・不在者対応）、かけ方の基本マナーを確認する ・会話事例（ケーススタディ）を用いて、ロールプレイング演習を行う
5. 来客応対 (1) 来客対応の基礎 (2) 名刺交換 (3) 席次 (4) 呈茶 (5) 訪問時の流れ	・来客対応の基礎について、お迎えからお見送りまでの一連の流れを解説し、ロールプレイング演習を行う （お出迎え・挨拶・誘導・名刺交換・席次・呈茶など）