

# 人間関係と顧客満足度が変わる！ビジネスマナー研修

日数	時間	コース時間	料金
各1日	9:00~18:00	8時間	各10万円

**ビジネスマナーの基礎を  
習得したい方におすすめです！**

## 会社品格を向上させるビジネスマナーをブラッシュアップ！！ 「知っている」から「できる」へ変わるコース

挨拶・名刺交換など、ビジネスマナーの基本知識や動作を体得していただき、ビジネスを行う上で、「安心」や「信頼」を勝ち取る人材として成長していただくことを目指します。

### コース概要

ビジネスや組織がスムーズに動くためには、信頼関係をつくるコミュニケーションが重要です。それは、お客様との関係はもちろん、組織内でも言えることです。組織内外から「安心」「信頼」できる人材として評価されるビジネスパーソンとしてのマナースキルを習得していただきます。“知っているつもり”から脱却し、自分が与える印象に“気づき”、そして正しく“できる”ようになるまで、実践ロールプレイング中心に徹底指導いたします。

- ・社会人としての心構え
- ・学生と社会人の違い
- ・ビジネスマナーの基本
- ・第一印象の重要性
- ・あいさつの基本
- ・姿勢、動作、お辞儀

- ・社会人に求められる言葉遣い
- ・不自然な言葉遣い
- ・正しい敬語
- ・ビジネス用語
- ・クッション言葉

- ・来客対応の心構え
- ・訪問前の準備
- ・名刺交換の仕方、名刺の取り扱い
- ・紹介時のマナー

### タイムスケジュール

時間割	所要時間	テーマ	内容
9:00~	60分	社会人としての心構え	・学生と社会人の違い ・会社におけるルール ・マナーと人間関係について
10:00~	60分 (間10分休憩)	ビジネスマナーの基本	・第一印象の重要性 ・ビジネスにおける身だしなみ ・会社での整理整頓について
11:00~	60分	あいさつの基本	・姿勢、動作、お辞儀 ・表情(笑顔)について ・声、話し方(ボイカルトレーニング)

12:00～	60分休憩	昼食	
13:00～	60分	社会人に求められる言葉遣い①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不自然な言葉遣いを確認</li> <li>・正しい敬語 (尊敬語・謙譲語・丁寧語)</li> </ul>
14:00～	60分 (間10分休憩)	社会人に求められる言葉遣い②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・よく使うビジネス用語</li> <li>・依頼の仕方</li> <li>・クッション言葉</li> </ul>
15:00～	60分	来客対応①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来客対応の心構え</li> <li>・受付での対応</li> <li>・ご案内</li> </ul>
16:00～	60分 (間10分休憩)	来客対応②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・席次について</li> <li>・お茶のおもてなし</li> <li>・お見送り、後片付け</li> </ul>
17:00～	60分	訪問・名刺交換・紹介のマナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問前の準備</li> <li>・名刺の取り扱い、名刺交換の仕方</li> <li>・紹介時のマナー</li> </ul>

# ビジネスコミュニケーション力徹底強化コース

「聴く」「訊く」「話す」という3つのスキルトレーニングを通じて、ビジネスに欠かせない「対話力」の向上を図ります。また、強い組織に欠かせない「報・連・相」の向上を図ります。

## コース概要

約87%の企業が、人材採用時に最も重視する要素として、10年連続で「コミュニケーション能力」を第1位に挙げています。どんな職種であれ、どこに所属していても「人と接する」機会があるならば、例え言葉を発していなくても、そこにコミュニケーションは存在しています。コミュニケーションとは、言葉だけでなく、他者へ与える影響であり、他者を理解すること、そして自分自身を理解すること。つまり、人間関係を築くための必要不可欠な要素なのです。コミュニケーションにおけるスタンスや目的も含めて理解し、相手の「納得」を引き出すための、ビジネスにおけるロジカルな「対話力」を身に付けます。

- ・求められるコミュニケーション力  
理想のコミュニケーションとは
- ・感情をコミュニケーションに生かす  
自己チェックで自分のEQを知る
- ・職場における行動傾向  
ビジネスにおける人の  
行動パターン

- ・コミュニケーション力を高める
- ・「聴く」スキルを高める  
質問力のポイント
- ・「伝える」スキルを高める  
情報を分かりやすく伝えるとは？

- ・「報・連・相」  
「報・連・相」の目的を知る、  
ダメな「報・連・相」、  
良い「報・連・相」、  
出来る「報・連・相」はここが違う！  
効果的な「報・連・相」の話法

## タイムスケジュール

時間割	所要時間	テーマ	内容
9:00～	60分	求められるコミュニケーション力	・理想のコミュニケーションとは ・良好なコミュニケーションをとるための心構え ・良好なコミュニケーションのポイント
10:00～	60分 (間10分休憩)	感情をコミュニケーションに生かす	・EQについて ・自己チェックで自分のEQを知る ・EQを高めるトレーニング
11:00～	60分	職場における行動傾向	・ビジネスにおける人の行動パターンについて ・自己理解と他者理解
12:00～	60分休憩	昼食	
13:00～	60分	コミュニケーション力を高める	・上司、部下との関わり方 ・苦手な相手に対してのコミュニケーション ・職場のエネルギーを高める
14:00～	60分 (間10分休憩)	「聴く」スキルを高める	・「聴く」スキルとは？ ・質問力のポイント ・相手が話しやすさを感じる「聴き方」
15:00～	60分	「伝える」スキルを高める	・「伝え方」のポイント ・情報を分かりやすく伝えるとは？ ・用語の共通化
16:00～	60分 (間10分休憩)	報・連・相①	・報・連・相の目的を知る ・良い報・連・相とダメな報・連・相 ・効果的に伝える報・連・相の話法
17:00～	60分	報・連・相②	・上司のタイプに合わせた報・連・相 ・報・連・相ロールプレイング ・「できる」報・連・相はここが違う

# 顧客の信頼を得て、ワンランク上の電話応対を習得する電話応対コース

1本の電話で顧客を創出する知識とスキルをロールプレイングによって習得していただき、「知っている」ではなく「使える」ところまで落とし込みます。

## コース概要

電話応対において、相手に伝えることができるのは音声情報だけです。表情や態度といった視覚の情報がないため、電話応対では、相手に誤解を与えたり、お互いの理解にズレが生じたりすることが多々あります。電話応対するスタッフのコミュニケーション能力が直接ビジネスの結果や企業イメージの形成に反映してしまいます。この電話応対の特性を踏まえた上で、より好感度の高い、信頼性を獲得するために必要なスキルの習得を目指すコースです。実習を中心としたトレーニングを重ね、電話応対の基礎から応用までをきっちり身に付けます。

- ・ビジネスにおける電話の重要性  
電話で分かる会社の実力  
好感度の高い声の演習、話し方
- ・ビジネス電話のポイント  
敬語の効果的な使い方  
あいづちで聞き上手に！

- ・電話の受け方、かけ方  
在籍の場合・不在の場合
- ・メールのマナー  
ビジネスメールの基本的な作成方法
- ・FAXのマナー  
FAXのメリット、デメリット

- ・クレーム対応  
クレームの種類  
クレーム対応の5つの基本手順  
会社が成長するクレーム  
相手の心情を理解するフレーズ

## タイムスケジュール

時間割	所要時間	テーマ	内容
9:00～	60分	ビジネスにおける電話の重要性	・電話で分かる会社の実力 ・良い企業イメージを作る電話応対とは ・好感度の高い声の演習、話し方
10:00～	60分 (間10分休憩)	ビジネス電話のポイント	・敬語の効果的な使い方 ・クッション言葉、あいづちで聞き上手 ・ビジネスにおける携帯電話の使い方
11:00～	60分	電話の受け方	・基本フロー ・名指し人が在籍の場合 ・名指し人が不在の場合
12:00～	60分休憩	昼食	
13:00～	60分	電話のかけ方	・基本フロー ・かける前に準備しておきたいこと ・スムーズなアポイントの取り方
14:00～	60分 (間10分休憩)	メールのマナー	・ビジネスメールの基本的な作成方法 ・宛先、タイトルの設定の仕方 ・メールにおけるトラブルについて
15:00～	60分	FAXのマナー	・FAXのメリット、デメリット ・FAX送信のポイント ・FAXにおけるトラブルについて
16:00～	60分 (間10分休憩)	クレーム対応①	・クレームの種類 ・クレーム対応の5つの基本手順 ・クレームで会社は成長する
17:00～	60分	クレーム対応②	・お詫びの仕方、ポイント ・相手の心情を理解するフレーズ ・お客様役と対応者に分かれてロールプレイング