

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。
- 接客対応における実践的スキルを習得します。
- 電話対応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	<p>★オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ○講師紹介、研修の目的・進め方 <p>1. ビジネスマナー習得の必要性</p> <ul style="list-style-type: none"> ○CS（顧客満足）の考え方 	<p>4. ビジネスマナー確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ○基本動作の再確認 ○理解促進テスト <p style="text-align: right;">〔個人ワーク〕</p>
10:00	<ul style="list-style-type: none"> ○ビジネスマナーの必要性と基本要素 <p style="text-align: right;">〔講義〕</p> <p>2. 基本動作・表現方法・言葉づかい</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	<p>5. 電話対応の基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <p style="text-align: right;">（話を聞く時、相手を待たせる時）</p> <p style="text-align: right;">〔演習〕</p>
12:00	<p>*****【昼食】*****</p>	<p>*****【昼食】*****</p>
13:00	<p>3. ケーススタディから学ぶ接客対応</p> <p>1) 挨拶の実践マナーを習得する</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様がお見えになったら？ ○お見送りの仕方 	<p>6. 電話対応の実践</p> <ul style="list-style-type: none"> ○イレギュラーケースへの対応 ○クレーム対応 <ul style="list-style-type: none"> ・クレームとは ・クレーム対応のポイントとステップ <p style="text-align: right;">〔演習〕</p>
15:00	<p>2) 案内の実践マナーを習得する</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	<p>7. ビジネス文書とe-mail</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・ショートケースによるメール作成 <p>★まとめ</p>
17:00	〔演習〕	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。