

2023

今さら聞けないビジネスマナー！

10/11^水 第139回ビジネスマナー研修

10:00～17:00

講師

古澤美奈子 人材教育研究所 代表

ふるさわ

みなこ

古澤 美奈子氏



【略歴】セントノーバ総合病院で栄養士としての勤務を皮切りに、IBMでは総務部所属で社員教育のプロセスを学び、サンケイリビング主催の話し方教室アシスタント、アデコ(株)でマナー講師を担当。現在は古澤美奈子人材教育研究所の代表として各種研修に携わる。また、東京都主催の「人材ダイバーシティ推進ネットワーク事業」の担当講師として人材育成に力を注いでいる。

【会場】りそな総合研究所 東京本社セミナールーム

特色

社員一人一人のビジネスマナーの善し悪しが、会社のイメージを作り、信用と信頼を築く経営の重要課題となります。またマナーが良いと経済効率の高い、明るい職場を作るとも言われています。

本セミナーでは、何故ビジネスマナーが重要なのか、またどのようにしたらお客様から感じが良いと思われ、満足していただけるのかを、実習やロールプレイングを中心に、日常の応対と比較しながら確認していきます。日頃、接客機会の多い方や、正しいマナーを身につけたい、見直しをしたい方の参加をお勧めいたします。

カリキュラム

※録音・録画はご遠慮ください。

1. ビジネスマナーの重要性

- (1)ビジネスマナーとは何か
- (2)ビジネスマナーの基本的な心構え
- (3)ビジネスマナーと社員の役割

2. コミュニケーションはビジネスマナーの基本

- (1)感じの良い話し方、要領の良い聞き方のポイント
- (2)ビジネス応対用語と言葉づかい

3. 電話応対

- (1)ビジネス電話の重要性
- (2)電話の基本応対を確認しよう
～受け方、かけ方、取り次ぎ方等のポイント～
- (3)ケーススタディ「こんな時どうしますか？」
・名指人不在、名前が聞き取れない 他

4. 来客応対

- (1)応対の基本的流れとポイント
- (2)応対を通して実習しよう
～お客様のお迎えの仕方からお見送りまで～
・名刺の受け取り方、案内の仕方、お茶の接待 他
- (3)ケーススタディ「こんな時どうしますか？」
・応対中の社員に至急連絡したい時 他

5. 訪問のマナー

- (1)訪問の心構えと準備
- (2)訪問先でのマナー
・受付では
・応接室でのマナー
・名刺交換 他

6. ビジネス文書・ビジネスメール

- (1)ビジネス文書の書き方
- (2)ビジネスメールのマナー

受講方法

本セミナーは、『会場受講』東京（木場）開催です。

「セミナー（会場受講）のご案内」をご持参の上、セミナー当日、開催時間までに「りそな総合研究所 東京本社セミナールーム」にお越しください。
東京都江東区木場1-5-25 深川ギャザリアタワー S棟14階（東京メトロ東西線「木場駅」）

※昼食ならびに無料駐車場のご用意はございません。

受講料

※「入会特典」・「継続特典」をご使用の際は、ホームページのセミナーお申込みフォームの通信欄に「〇〇年度入会（または継続）特典利用希望」とご入力ください。

会員 26,400円

* 参加者1名様、消費税等、テキスト・資料代を含む

一般 34,100円

* 「入会特典」・「継続特典」・「優待サービス」をご利用いただけます。

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のいずれかのお支払い方法になります。

一般の方：振込先について事務局よりご連絡いたします。セミナー開催4営業日前までにお振込みください。

* キャンセルはセミナー開催2営業日前の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料の全額をいただきます。

なお、参加申込みが催行可能人数に満たない場合や講師の病気、天災等により、開催を中止させていただく場合がございます。

お申込みは、当社HPよりお願いいたします。 <https://www.rri.co.jp/seminar/>

りそな総研セミナー

検索

お問合せ先

りそな総合研究所 研修セミナー部（東京） ☎03-5653-3951 ✉edu-tky@rri.co.jp