

# ビジネスマナー基礎徹底トレーニング講座

社会人として最初に学ぶマナーについて、その意味と目的、重要性を確認するとともに、組織の一員としての表現方法を学んでいただきます。社員の人材教育の第一歩として、是非ご活用ください。

**日時** 2019年 **5月21日(火)** 10時～17時

**会場** 広島商工会議所 2階 202号室  
広島市中区基町 5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

**対象** 新入・若手社員など

**参加料** 会員(広島商工会議所) 10,280円、一般 20,560円

※テキスト代・消費税を含みます。  
※1社より3名以上参加の場合 9,250円(一般 18,500円)に割引いたします。

**申込方法** 本申込書によりFAXにてお申込みください。

講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書を参加者に送付いたしますので、期日までに本所あて参加料をお振込みください。  
※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

## 講師

セルフケア・カンパニー

代表 近藤 宜子氏



### ◆プロフィール◆

1983年マツダ株式会社へ入社、本社受付接遇を担当。その後、総務事務職を務めながら市内大学及びビジネス専門学校の非常勤講師等を兼任。1994年マツダエース株式会社インタークリエイト事業部へ出向。社員教育専任インストラクターに従事。2001年3月マツダ株式会社を退社後、2002年4月「セルフケア・カンパニー」開業。

**お問合せ・お申込先** 広島商工会議所

中小企業振興部人材開発チーム 田上(たがみ)

〒730-8510 広島市中区基町 5-44

TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006

E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

## 1. ビジネスマナーの重要性

- (1) ビジネスマナーの役割と目的
- (2) 相手に伝わるマナーを実践するポイント
- (3) 職場でのエチケット自己チェック

## 2. 社会人としての自己表現のあり方

- (1) 好感と信頼感を与える表情とは
- (2) 表情・ボイストレーニング
- (3) 心が伝わる挨拶の仕方
- (4) 好感を与える立ち居振る舞い

## 3. 信頼関係を築く言葉遣い・話し方・聴き方

- (1) 敬語の種類と使い分け
- (2) 間違いやすい敬語の使い方
- (3) コミュニケーションを円滑にする話し方・聴き方

## 4. 電話対応の基本と実践

- (1) ビジネス電話を成功させる心構え
- (2) 確実に好印象を与える電話の出方
- (3) 基本的な電話の受け方・かけ方・取り次ぎ方
- (4) 電話対応ルールプレイング

伝言を依頼された場合/伝言メモの作成

## 5. 来客対応の基本と実践

- (1) 顧客満足を高める来客対応の心構え
- (2) お客様への対応の手順及び留意点
- (3) 名刺交換・座席のルール

## 6. 信頼され成長し続けるために

- (1) 信頼関係を築く鍵
- (2) 確実に信頼関係を築く基本行動
- (3) 社会人として成長し続けるために

質疑応答/アンケート記入/終了

本講座はグループワークがあります

FAX 082-222-6006 ビジネスマナー基礎徹底トレーニング講座 参加申込書

(HP)

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	( ) -	FAX	( ) -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします。