

	[午前] ビジスマナー基本姿勢を身につける	[午後] ビジスマナー基本スキルを理解する	
10:00	1. ビジスマナー研修の目的 / 研修の約束[受講の心得] 1) 知識を实践に: 「知っている」から「できている」に 2) 傾聴姿勢: 相手の立場を考えて行動することの重要性を学ぶ 3) 自律型人材の重要性: 自分の可能性を伸ばすのは自分	4. ビジネスの基本、CSの基礎知識 1) ビジスマナーの实践がお客満足を支える [CSとマナーのつながり] 2) 仕事の基本はお客満足を考えること 3) 仕事の質を高める4つの「良い点と自信・価値」	13:30
10:30	2. 相手に好印象を持っていただくための第一印象 1) ビジスマナーの基本: [第一印象の要素]と自己理解 2) 第一印象と第二印象: 見だしのみ 3) 第一印象を良くするポイント: [視覚的要素と聴覚的要素] 4) 自己紹介: [プラスの印象を考えた自己PR] 改善点の明示	5. 信頼される社会人のビジスマナー [スキル理解 習得] なぜ、これらの姿勢・スキルが重要なのかを徹底理解 1) 言葉遣い: [敬語] 2) 電話対応: 心構え、笑声・笑顔で実践練習 3) 姿勢・お辞儀 4) 挨拶 5) 名刺交換 6) 来客対応: ご案内の基本対応、お茶出しなど 7) 訪問マナー 全体を通したロールプレイで実技体験、習得 8) 電子メールのマナー 9) ビジネスパーソン基礎行動 [PDCA] 10) 会議マナー、社内マナーなどのポイントをレクチャー	14:00
11:40	3. 信頼される社会人、自律した人とは 1) 社会人と学生の違い 2) 社会人としてのビジネスプロセスの振り返り 3) 信頼される社会人への期待 4) 信頼される社会人になるための4つの意識 自発的に能力開発をする 仕事を通して実力を養う 仕事に取り組む心構え 会社における自分の役割と責任	6. 目標設定 1) 個人の信頼性を高める 「人間性」「能力・スキル」「やる気・姿勢」3つのバランスの重要性 2) なぜ、ビジスマナーがビジネスに重要なのか 3) 信頼される社会人になるための行動計画を立てる	16:30
12:30	ランチ	終了	17:00

基本的に、自分で考える、自分で答えてみるなどのワーク(演習)を多く取り入れることで、職場で実践できるように促していきます

当日、ご準備いただきたいもの: 自社の会社案内(パンフレット、会社理念や商品説明が明記)、ホワイトボード(グループ数台、講師用1台)、模造紙グループ数X1枚(受講者用のホワイトボードが無い場合)

時間設定は、お客様のご要望に対応させていただきます(表記時間は目安、休憩は午前1回、午後2回程度)