

# 1)セルフマネジメント〔プロフェッショナル(自律・自立型)人財の育成〕 (1)信頼される社会人のためのビジネスマナー研修



## 好印象をもたれる為の基本要素の理解

### 特徴

- マナー・コミュニケーションの基礎知識やスキルの基礎姿勢を学び体得し、相手に 信頼される人財の行動・姿勢を学びます。
- 相手の立場で物事を捉える視点、姿勢を習得し、職場での働きやすさの向上、お客様満足の上を目指します。
- 相手に好印象をもたれる基本要素を学び、社内・社外で更により関係を構築できるよう促します。

### 対象

- 新入社員の皆様
- マナーが自己流になっている中堅社員の皆様

### こんな会社にお勧め

- ビジネスマナーを「かたち」だけではなく「なぜ」そうするのかという理由・根拠から理解させたい
- 中途入社、派遣社員など、雇用形態が多様になったことで、マナーが乱れてきたと感じる
- プロのビジネスパーソンとして「使える」マナーを徹底させたい

### お客様の声

#### 「マナーの重要性を再認識できた」という声をいただいております

- そもそも本質が身につけていなかった、という重要なことに、お蔭様で気がつきました。きっとこれまで恵まれなかったチャンスに次々出会っていかれるのではないかと期待しております。
- 今回のセミナーは見直しの意味でもとても勉強になりました。今までの人間関係の強化と、これから築いていく信頼関係を深めていくためにも、活用します。
- 非常に丁寧にわかりやすく、説得力ある具体例などをあげたお話しぶりに改めて感激いたしました。

項目	目的と成果	概要
Chapter 1 信頼を得る ビジネスマナー力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ビジネスパーソンとしての自覚、行動・姿勢を理解し、習得する</li> <li>◆ ビジネスマナーの実践により、信頼される社会人になれることを理解する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) マナーはなぜ必要か</li> <li>2) コミュニケーションの基礎姿勢</li> <li>3) 相手の立場を考えて行動する</li> <li>4) 個人の信頼の重要性</li> <li>5) ホスピタリティ・マインドの重要性</li> </ol>
Chapter 2 相手に好印象を持っていただくための基本要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 「知っている」「やっている」「できている」&lt;本当にやり続けることで、初めて「できている」状態になれる&gt;</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 第一印象とは 2) 視覚的要素と聴覚的要素</li> <li>3) 身だしなみ 4) 表情 5) 基本姿勢</li> <li>6) お辞儀 7) 挨拶</li> </ol>
Chapter 3 言葉遣いと話し方	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 相手に応じた言葉を選んで話せるようになる</li> <li>◆ 正しい敬語で話し掛けられることで、相手にプラス感情を持ってもらい、仕事のしやすい環境を自らつくる</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 信頼を得られる敬語と言葉遣い</li> <li>2) 話し方と聞き方(積極的傾聴)</li> </ol>
Chapter 4 電話の基本姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 見えない相手との「心のこもった対応」ができるようになる</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 電話対応のマナー</li> <li>2) ビジネス電話の心構え、</li> <li>3) 受け方、取り次ぎ方、かけ方</li> </ol>
Chapter 5 ビジネスパーソンの基本姿勢とスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ビジネスマナーの習得、実践が、会社の良いイメージやお客様満足に大きな影響を与えることを理解する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 目標設定と行動[PDCAサイクル]</li> <li>2) 社内コミュニケーション[報告・連作・相談]</li> <li>3) 社内でのマナー</li> <li>4) 会議のマナーとルール</li> <li>5) ビジネス電子メール・手紙の書き方</li> </ol>
Chapter 6 目標設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 自分の信頼性のレベルを確認するとともに、信頼されるマナーを身に付け、更に信頼性の高い人財になる</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 私のサービス・ビジョン</li> </ol>