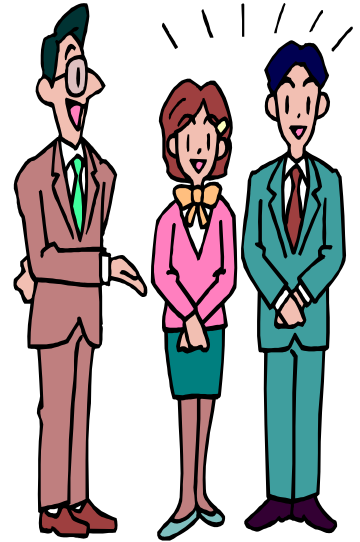


# ビジネスマナー研修

BUSINESS MANNERS TRAINING

## ビジネスマナー研修のポイント

ビジネスマナーの善し悪しが会社のイメージを作ります。  
笑顔・態度・話し方や、正しく情報を伝える電話応対等、  
ビジネスマナーの基本を習得します。  
また、効果的な仕事の進め方や、目標設定の仕方などを  
学び、モチベーションを上げ、業績UPを目指します。



## ビジネスマナー研修のコース（例）

### ★1日×5回コース

第1回

「ビジネスマナーの重要性」

～ビジネスマナーが会社の将来を左右する～

第2回

「ビジネスマナーの基本Ⅰ」

～好感度を上げる接客応対～

第3回

「ビジネスマナーの基本Ⅱ」

～電話応対レベルアップ～

第4回

「ビジネスマナーの基本Ⅲ」

～仕事のすすめ方とビジネス文書～

第5回

「総合まとめ」

～目標の設定と今後の課題～

経営管理研究機構

マネジメントサポート

〒463-0071 名古屋市守山区新守町 94 番地

TEL (052) 796-1685 FAX (052) 796-3063

# ビジネスマナー研修の概要

## ★1日×5回コース

### 第1回「ビジネスマナーの重要性」～ビジネスマナーが会社の将来を左右する～

1. オリエンテーション ～研修の目的と進め方、自己紹介～
2. 現在の職場でより充実して働くために ～マナーとルールの違い～
3. 現在の業務を振り返って ～創意工夫と改善～
4. ビジネスマナーとは ～会社の目標達成にどれだけ貢献できるか～
5. 次回までの実践事項

会社内での実践

### 第2回「ビジネスマナーの基本Ⅰ」～好感度を上げる接客対応～

1. 前回の課題・成果発表  
～実践してみて、効果のあった点、更なる改善点は～
2. 第一印象の重要性 ～身だしなみ、挨拶、表情、言葉遣い～
3. 接客対応の実践 ～基本ステップの整理とロールプレイング（実習）～
4. 次回までの実践事項

会社内での実践

### 第3回「ビジネスマナーの基本Ⅱ」～電話対応レベルアップ～

1. 前回の課題・成果発表  
～実践してみて、効果のあった点、更なる改善点は～
2. 受注電話対応の基本 ～お客様の心をとらえる電話は～
3. 電話の受け方、かけ方の見直し ～話法の整理とロールプレイング（実習）～
4. 次回までの実践事項

会社内での実践

### 第4回「ビジネスマナーの基本Ⅲ」～仕事のすすめ方とビジネス文書～

1. 前回の課題・成果発表  
～実践してみて、効果のあった点、更なる改善点は～
2. 仕事のすすめ方 ～PDCAと報連相～
3. ビジネス文書 ～社内文書・社外文書～
4. 次回までの実践事項

会社内での実践

### 第5回「総合まとめ」～目標の設定と今後の課題～

1. 前回の課題・成果発表  
～実践してみて、効果のあった点、更なる改善点は～
2. 目標の設定～社内をより良くするには～
3. 目標の発表
4. 今後継続して実践する事

会社内での実践

社長・講師への報告書（実践・効果について）提出