

ビジネスマナースペシャリスト 各コマ学習内容詳細

	受講方法	講義内容
1	WEB 受講	いつの時代でもなぜビジネスマナーが必要か、会社が果たすべき6つの責任、社会人に必要な7つの意識、社会人の常識・マナー（①3種類の「人財」「人材」「人罪」 ②仕事で成功している人の約90%が身につけているスキル）非言語コミュニケーション、第一印象（人に好かれるための6つの原則）
2		身だしなみ（①清潔感があるか ②活動しやすいか ③場所や周りに合っているか）、笑顔の効果（①ミラーリング ②セリフの伝え方や表情）、あいさつ（①あいさつの仕方 ②あいさつの返し方 ③あいさつのポイント ④職場でのあいさつ事例 ⑤あいさつNGワード ⑥相手に届く声のポイント）、お辞儀（①「礼三息（れいさんそく）」について ②お辞儀の由来と歴史 ③お辞儀をするときは「語先後礼」 ④3種類のお辞儀 ⑤お辞儀をする際のポイント ⑥社内でのあいさつで気を付けたいこと ⑦なぜお辞儀をする際左手を上にして重ねるのか）
3		握手、立ち居振る舞い（①立ち方のポイント ②座り方のポイント ③歩き方のポイント）、目線の配り方（①「目線を合わせる」マナー ②「目線を外す」マナー ③黒目の分量 ④目線の高さ）言葉遣い（敬語の使い方と間違った言葉遣いの徹底練習）、ビジネス会話
4		聴き方（うなずき方・あいづち・復唱の仕方等）、質問の仕方、話の進ませ方、会話の弾ませ方、「報告」「連絡」「相談」、断り方（①断りのフレーズ ②はっきりと断らなければならないとき）
5		謝り方（①ダメな謝り方②言ってはいけない言葉 ③謝罪フレーズ ④正しい謝罪の仕方 ⑤クレーム対応の流れ）、注意・忠告の受け方と仕方、褒め方（①褒めるための準備②褒めベタさんとはどういう人か ③簡単にできる褒め方 ④相手の心に届かない褒め方 ⑤褒め言葉一覧表）

	受講方法	講義内容
6		セクハラ・パワハラ問題、電話の対応（①あいさつの例 ②電話の第一声 ③復唱の徹底 ④相手が会社名しか名乗らなかったとき ⑤相手が自分の名前しか名乗らなかったとき ⑥よく聞き取れなかったとき ⑦取り次ぐ担当者がわからなかったとき ⑧呼び出し人の名前が重複しており担当が不明の時 ⑨確認事項が短時間で終わりそうもないとき ⑩名指し人が他の電話に出ているとき ⑪名指し人が離席しているとき ⑫気を付けたいポイント）、携帯電話のマナー、ビジネスメールのマナー
7		ファックスのマナー、来客対応（①お迎えする ②相手と用件を確認する ③案内する ④お茶の接待 ⑤お見送り ⑥案内する ⑦応接室 ⑧来客中の上司に連絡を伝えたいとき ⑨お見送り）、席次、名刺交換のマナー、紹介のルール、訪問・面談のマナー、長寿、贈り物

※WEB 受講のほかに、Zoom 利用による全 5 回のリアルタイム講座もあります。

日程については以下のとおり。

- ・ 8 月 30 日（火） 18 : 00 ~ 19 : 00
- ・ 9 月 7 日（水） 18 : 00 ~ 19 : 00
- ・ 9 月 8 日（木） 18 : 00 ~ 19 : 00
- ・ 9 月 13 日（火） 18 : 00 ~ 19 : 00
- ・ 9 月 14 日（水） 18 : 00 ~ 19 : 00