

ビジネスマナー

項目		内容
(1日目)	9:30~12:20	第1章 ビジネスの基本マナー ✓ ビジネスマナーの概要 ➢ 企業が求める人材 ➢ ビジネスマナーとは ➢ ビジネスマナーの必要性 ✓ 服装・身だしなみ ➢ 好感を持たれる服装・身だしなみ ✓ 立ち居振る舞い ➢ 立ち方 ➢ 歩き方 ➢ 座り方 ➢ あいさつ ✓ 敬語 ➢ 敬語の種類 ➢ 代表的な敬語の使い方 ➢ 気をつけたい敬語の使い方 ✓ 接待用語 ➢ 接待用語の使い方 ✓ 来客・訪問 ➢ 来客の応対 ➢ 他社訪問 ✓ 応接室でのマナー ➢ 応接室の席順 ➢ お茶の出し方 ➢ お茶のいただき方 ✓ 初めて会う人へのマナー ➢ 名刺交換 ➢ 紹介の仕方 ✓ 報告・連絡・相談 ➢ 報・連・相 ➢ 報告・連絡の方法 ✓ 勤怠のマナー ➢ 出社時間 ➢ 遅刻の連絡 ➢ 休暇のとり方 ➢ 退社時のマナー ✓ 参考学習 お酒の席でのマナー ➢ 飲み方のマナー ➢ 上手なお酒の付き合い方
	12:20~13:20	お昼休憩
	13:20~16:10	第2章 電話の基本マナー ✓ コミュニケーションの概要 ➢ コミュニケーションとは ➢ コミュニケーションの要素 ➢ 電話でのコミュニケーション ✓ 電話対応 ➢ 電話対応のポイント ➢ 電話のかけ方 ➢ 電話の受け方 ✓ 言葉づかいと口癖 ➢ 不適切な言葉づかい ➢ 口癖が与える印象と改善方法 ✓ クッション言葉 ➢ クッション言葉とは ➢ クッション言葉の使い方 ✓ 発声と発音 ➢ 正しい発声 ➢ 正しい発音 ➢ 歯切れのよい口調 ✓ 音声表現 ➢ 好感を持たれる音声表現

		第 2 章 電話の基本マナー ✓ シーン別電話対応 ➢ 取次ぎ対応 ➢ 問い合わせ対応 ➢ クレーム対応 ✓ トラブル対応 ➢ 電話応対でのトラブル
(2 日目)	9:30~12:20	第 3 章 ビジネスメールの基本マナー ✓ 電子メールの概要 ➢ インターネットとは ➢ 電子メールとは ➢ 電子メールのしくみ ➢ 電子メールソフト ➢ 電子メール利用のマナー ✓ ビジネスメールの作成 ➢ ビジネスメールの書き方 ➢ 書き方のポイント ✓ 電子メールの送信 ➢ 送信前の確認 ✓ 電子メールの返信 ➢ 返信するときのマナー ➢ 引用の活用 ✓ 電子メールの転送 ➢ 転送するときのマナー ✓ トラブル対応 ➢ 電子メールでのトラブル ✓ 参考学習 セキュリティ対策 ➢ セキュリティとは ➢ ウイルスとは
	12:20~13:20	お昼休憩
	13:20~16:10	第 4 章 ビジネス文書の基礎知識 ✓ ビジネス文書の概要 ➢ ビジネス文書とは ➢ ビジネス文書の種類 ➢ 書き方のポイント ✓ 社内文書の基本形 ➢ 社内文書の書き方 ✓ 社外文書の基本形 ➢ 社外文書の書き方 ✓ 文書の提出と保管 ➢ 文書の提出方法 ✓ 文章の書き方 ➢ 主語と述語の使い方 ➢ 修飾語の使い方 ➢ 助詞の使い方 ➢ 接続詞の使い方 ➢ 読点の使い方 ✓ 参考学習 情報資産と知的所有権 ➢ 情報資産 ➢ 知的所有権 付録 事例で学ぶビジネスマナー ✓ お茶の出し方 ✓ 伝言の入れ方 ✓ 名刺交換の仕方 ✓ お客様の前での話し方 ✓ 昼休み中の電話応対 ✓ 電話と電子メールの併用 ✓ ウイルス対策 ✓ 情報資産の取り扱い ✓ 著作権の利用 ✓ ソフトウェアの違法コピー