

ビジネスマナー	
対象者	新入社員の方や再確認として研修を受講してみたい方
使用テキスト	ビジネスマナー(JC-21教育センター)

カリキュラム		
標準時間	学習内容	
6～12時間	・挨拶とお辞儀	ビジネスシーンでの挨拶、正しいお辞儀の仕方
	・敬語	敬語の種類、敬語変換
	・話し方と聞き方	話し方や聞き方のポイント、クッション言葉 気を付けたい仕草や態度
	・電話応対	声の調子、伝言メモ、受ける時の流れ、タイミング 携帯電話のマナー
	・クレーム対応	クレームを発生させない未然対策 基本手順、不当なクレームの対応
	・来客応対と席次	来客応対の流れ、応接室・エレベーター・車・新幹線 での席次
	・名刺交換	名刺の扱い方、名刺交換の流れ
	・訪問	アポイントの心得、受付での流れ
	・ビジネスメール	メール作成時のルール、注意点
	・社内のコミュニケーション	指示の受け方、ホウ・レン・ソウ、時間管理