

【ビジネスマナー&コミュニケーション研修】（7時間）

- ねらい： 1. 今さら聞けない、基本のビジネスマナーを身につける
2. チームワークの重要性を知る
3. 働くことの意味を理解し、やり甲斐を高める
4. 人間関係の基本であるコミュニケーションを習得する
5. 身を置いている環境、仕事への感謝を実感する

●講 師： 井垣利英（株）シェリロゼ社長、人材教育家、マナー講師）

●時 間： 研修7時間（別途休憩1時間）※途中で随時、休憩をはさみます。

時 間	項 目	内 容	
10分	はじめに	・講師紹介 ・受講の心得	
1時間30分	1. プラス思考&行動の大切さ	・人生・仕事の方程式 ・「すぐ動く」ニチャンスをつかむ ・可愛がられる仕事人になる	講義
	2. 今さら聞けないビジネスマナー基本	・マナーとは？ 働くとは？ ・社会人の基本マナー ・身だしなみチェック ・正式な名刺交換の仕方	講義・ワーク
40分	3. チームワーク実習	・チームワークの大切さを知る実習 ～折り紙を使ったチーム実習～	
30分	4. 印象アップの方法	・メラビアンの法則 ・表情トレーニング ・発声&発音トレーニング	ロールプレイング
40分	5. 人との好印象な接し方	・スマートな立ち居振る舞い ・丁寧なものの渡し方 ・ものの指し示し方、案内の仕方 ・訪問&来客の基本マナー	
30分	6. 言葉づかい、敬語表現	・仕事人にふさわしい言葉づかい ・正しい敬語使い（種類、表現方法） ・間違った敬語使い	講義・ワーク
40分	7. 電話対応の基本	・電話の受け方、かけ方の基本 ロールプレイング	ロールプレイング
1時間	8. 人間関係を良くするコミュニケーション	・相手に伝わる話し方 ・より良い話の聴き方 ・誤解をうむ、損をする悪いクセ	
30分	9. 『雑談』で心をつかむ	・1日1分 雑談のススメ ・雑談のテーマ『T・H・A・N・K・S』	講義・ワーク
20分	10. 感謝すべき場	・自分の環境がいかに恵まれているかに気づく ・毎日の仕事に感謝がわいてくる ・仕事への姿勢が改善される	
30分	11. ありがとう・笑顔の重要性	周囲に「ありがとう」を伝えられるようになる ・好印象な言動で人間関係が良くなる	講義