

## 職業能力基礎講習（1日コース 公開）

（エクセレントビジネスマナー研修）

### ○目的

新入社員の皆様に社会人の心構え、実践的なビジネスマナー、接遇対応能力を身につけます。

### ○方法

ロールプレイを中心とした参加型・討論型の研修で実践的にビジネスマナーと効果的なコミュニケーションを身につけていきます。実際の職場で即実践できるように、実践的な場面設定で進めます。

### ○日時

下記の中から、ご都合の良い日程を1日お選びください。

平成26年8月9日（土）	10：00～17：00	（休憩1時間）
平成27年1月20日（火）	10：00～17：00	（休憩1時間）
平成27年3月3日（火）	10：00～17：00	（休憩1時間）
平成27年4月3日（金）	10：00～17：00	（休憩1時間）
平成27年4月4日（土）	10：00～17：00	（休憩1時間）

### ○メイン講師

株式会社マザーリーフ 代表取締役 榎原陽子  
元ANA国際線客室乗務員 社会保険労務士  
愛知県名古屋市出身

### ○受講料

1名 8万円（税抜き）

### ○研修の実施場所

名古屋市千種区菊坂町3-4-1 Gハウス302号室 マザーリーフ研修室

### タイムスケジュール

時間	内容
10：00～10：05	オリエンテーション
10：05～10：30	社会人の基本と心構え 指示、命令、報告 PDCAサイクル
10：30～11：30	マナーとホスピタリティのシナジー効果 他業種におけるホスピタリティの実践 サービスとホスピタリティの違い
11：30～12：15	第一印象の大切さ 第一印象を決定する要素 信頼感を感じさせる身だしなみチェック ホスピタリティを伝える基本はNHK
12：15～13：15	休憩

<p>13:15-14:00</p>	<p>魅力的な表情とは 挨拶の4つのポイント 滑舌練習 ふさわしいことばづかい マジックフレーズの活用 敬語の正しい使い方</p>
<p>14:00-14:30</p>	<p>敬語テスト 電話対応 (基本、ロールプレイ VTR撮影)</p>
<p>14:30-15:00</p>	<p>メール、ビジネス文書の書き方 美しい立ち居振る舞い (基本、ロールプレイ、VTR撮影)</p>
<p>15:00-15:30</p>	<p>訪問時、来客時の対応 (基本、ケーススタディ、ロールプレイ)</p>
<p>15:30-16:00</p>	<p>職場のコミュニケーション 信頼されるビジネスパーソンになるために実行すること 発表</p>