

## 職業能力基礎講習 (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

2月16日(火) 10:00~17:00 (休憩1時間)

8万円(税抜) / 1名

### ○場所

アイリーネイル 一社店

名古屋市名東区一社2-10 一社STビル3F

### ○講師

株式会社マザーリーフ 代表取締役 榊原陽子

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

## 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
13:15-14:00	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
14:00-14:30	敬語テスト 電話対応 (基本、ロールプレイ VTR撮影)
14:30-15:30	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)
15:30-16:30	訪問時、来客時の対応 (基本、ケーススタディ、ロールプレイ)
16:30-17:00	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