

## 研修メニュー

1. 心の表れ  
**服装と身だしなみ、姿勢のマナー**  
仕事への"やる気"とともに大切なのが服装や身だしなみ、姿勢です。また、初対面での第一印象は、その後のビジネスにも大きく影響します。「身体言語」といわれる動作や表情にも気をつけましょう。
  
2. 人間関係の潤滑油。  
**挨拶、会話、言葉遣いのマナー**  
挨拶は人間関係を円滑にする潤滑油。誰にでも正しい言葉遣い、立場に応じた敬が使えるよう、日頃から訓練しましょう。
  
3. 声だけが頼り。  
**電話対応のマナー**  
電話に出た人は会社の代表。電話の特性を良く知り、上手なかけ方、受け方などをマスターしましょう。苦情電話の基本対応も指導します。
  
4. 名刺はその人自身です。  
**名刺交換と紹介のマナー**  
名刺の受け取り方、同時交換のしかた、ビジネスに不可欠な上手な自己紹介や他人を紹介する際の大切なポイントを習得します。
  
5. 受付は会社の顔。  
**受付対応のマナー**  
お客様を受付けた人は会社の顔。笑顔、表情に気をつけ、正確かつ迅速な対応を。アポイントの取り方など訪問側のマナーも実践演習します。

6 .

ご案内は商談の始まり。

### 案内と応接室でのマナー、ルール。

お客様の案内から商談は始まります。美しい案内のマナーを身に付けましょう。応接室にも上座と下座があります。間違えると失礼になります

7 .

お茶にも真心を。

### 茶菓のマナー

茶菓を出すのは、来客対応の一つとしてとても重要です。出し方のマナーとともに心のこもったおいしいお茶でおもてなし致しましょう。

8 .

乗り物の座席順位。

### 正しい乗り物のマナーを

自動車や列車、飛行機などにも座席の位置と乗り降りの順序があります。基本をわきまえて対応しましょう。

9 .

公的なコミュニケーション。

### ビジネス文書のルール

ビジネス文書の書き方、作り方からその扱いまで、ビジネスマンとして不可欠な知識を身に付けましょう。

10 .

快適な職場。

### 社内でのルール

職場は文字どおり「働く場所」。しかし、少しでも快適な空間にしたいもの。そのためには、お互いにマナーを守る事が大切です。

11 .

スムーズに仕事を。

### 命令の受け方と報告の仕方

上司に呼ばれた時、きちんと返事ができないようでは社会人失格。命令や指示を受けたら、その結果を報告する義務が生じます。

12. 常識をわきまえた

### 自宅訪問のマナー

上司や関係先の人のご自宅を訪問する際、玄関でのコートや履物の扱い方、手土産の渡し方等で困らないために。

13. 楽しみながらも気配りを。

### パーティーのマナー

最近は何か機会があるたびにパーティーが開催されますが、マナー違反の人が結構多いもの。パーティー出席の心得を覚えましょう。

14. 意外に知らない

### 日本料理のマナー

和食は私たち日本人にとって一番身近な食事ですが、意外と正しいマナーを知らない人も多いもの。正しいマナーを身に付け美しく頂きましょう。お箸の持ち方、お酒の席でのマナーも心得ましょう。

15. 社内外のお付き合い。

### ビジネス上のお祝い事のマナー

結婚祝いや受賞祝いなどで、上書きや金額、連名での名前の書き方などで困った経験はありませんか。

地域によって異なる古くからのしきたりもあります。

16. 社内外のお付き合い。

### ビジネス上のお悔やみ事のマナー

「弔事への出席は、他のあらゆる行事や予定に優先する」と言われます。マナー違反や行き過ぎがないよう基本的な知識を身に付けましょう。正式な焼香のしかたから、神式、キリスト教式の拝み方、香典の扱い方、数珠の扱い方などを指導します。

17. 贈り上手になろう。

### 贈答のマナー

取引先などで祝い事があった場合、どんな品物を贈ればよいのか。

金額は、上書きは、などとまどったことはありませんか。「真心を贈る」。

これが何よりも大切な贈り物のマナーです。相手に本当に喜ばれる贈り物をするのが、贈り上手のポイントです。