



社内外の橋渡し役としての対応力を身につける

総務社員にとって「社外とのお付き合い」も大切な業務です。

取引先の冠婚葬祭に参列するときのマナー他、「声」で会社のイメージが決まる電話対応、お客様を迎えた時の接客のコミュニケーションとマナーや文書実務をロールプレイングで体得していただきます。

サンプルカリキュラム(6時間×2日コース)



研修の 目的

1. 会社全体が円滑に動くためのビジネスマナー必須スキルを学ぶ
2. 各部署と横断的に接するバランス感覚の強化
3. 自ら考え率先して動ける人財作り

研修の 特徴・ポイント

1. ロールプレイングで身につける対応力
2. 電話対応訓練機による実践的な訓練
3. DVDで見やすく動作指導

研修の 成果

1. 幅広い総務担当領域に対する対応力の習得
2. 高度なコミュニケーションスキルを身に付ける
3. 総務社員として求められる自主性と行動力を身に付ける

研修内容



第1日目

- ・マナーの重要性
- ・第一印象の決定ポイント
～服装と身だしなみのマナー～
- ・コミュニケーションの第一歩
～笑顔と挨拶のマナー～
- ・敬意の心を表現する
～お辞儀のマナー～
- ・好感度の高い
～会話・言葉づかいのマナー～
- ・声だけが頼り
～電話対応のマナー～
- ・商談に繋がる
～受付と案内のマナー～

第2日目

- ・知っておきたい
～応接のルールと乗り物のマナー～
- ・おもてなしの心を伝える
～茶菓のマナー～
- ・総務社員としての必須
～冠婚葬祭のマナー～
- ・礼儀をわきまえた
～贈答と社交文書のマナー～
- ・ピンチをチャンスに変える
～クレーム対応のマナー～

研修内容やお時間などは、ご相談に応じます。また、研修講師料は受講人数・研修時間により異なります。別紙「研修講師料一覧表」をご覧ください。

 **トータルマナー株式会社**

〒662-0834 西宮市南昭和町 5-15
Tel 0798-65-2134・FAX 0798-65-2636
E-mail info@manner.co.jp
URL <http://www.manner.co.jp>