

実施内容

1. 社会人としてのビジネスマインドの醸成を図る。
2. ビジスマナーの重要性を理解し、相手に好感を持っていただくための必要な印象管理を磨く。
3. 電話対応の心構えと電話対応に必要なポイントや応対法を学ぶ。

| 時間(仮) | カリキュラム項目 | 概要 | 手法 |
|---------------------------|--|--|-----------------|
| 9:30 (7時間) | 1. オリエンテーション | 講師挨拶、本研修の目的共有、アイスブレイクを行います。 | — |
| | 2. 社会人としての心構え (1) 会社とは？ (2) 会社で行う仕事とは (3) 学生と社会人との違い (参考)コンプライアンスとは ～SNSでの危険～ | 会社・組織について理解し、会社は目標・目的に向かう人が集まり、協力して働く場が職場であるということを理解します。『学生と社会人の違い』について、ディスカッションを行い、新入社員同士のコミュニケーションを図ります。また、答えを導き出した上で、講師から落としこみを行います。また、昨今SNSによる情報流出や悪ふざけが増えていることから、事例をあげて講師より解説を行い、SNSの危険性を理解します。 | 講義・ ディスカッション |
| | 3. ビジスマナーの基本 (1) 第一印象の重要性 (2) 好印象を獲得するための身だしなみ (3) 明るい表情のポイント (4) あいさつの必要性和ポイント (5) 正しい姿勢・お辞儀のしかた | ここでは、第一印象・視覚的要素・ビジスマナーの重要性を理解します。次に社会人として基礎となり、また相手に好印象を与えるための『身だしなみ』『あいさつ』『表情』『姿勢・お辞儀』を、講義だけでなく実習を交えながら体得します。適宜、頭だけではなく、体を使ったロールプレイングを実施することで、効果的に基本動作を身に付けることができます。 | 講義・ 実習 |
| | 4. 来客対応のポイント (1) 受付・ご案内のポイント (2) 名刺の受け渡し (3) 上座/下座の知識 (4) お茶の出し方 | 名刺交換の仕方や迷いやすい上座と下座の知識などを学びます。 実際の接客の場面に役立つ対応のポイントを学び、講義だけでなく各場面ごとに実習を行います。座学だけではなく、体を使って習得します。 | 講義・ 実習 |
| | 5. 電話対応の基本 (1) 電話対応の心構え (2) 発声/発音/滑舌トレーニング (3) 明るい社名の名乗り (4) 受け方/取り次ぎ方 (5) 実践ロールプレイング | 電話対応は企業イメージを左右し、コミュニケーションの基本です。ここでは電話対応の心構えを知り、発声/発音/滑舌トレーニング等、対応の基本を理解します。その後、明るく聞き取りやすい社名の名乗り方・受け方・取り次ぎ方のポイントを習得します。 ロールプレイングは、受け方から取り次ぎ、不在の場合の演習を実施します。 | 講義・ 実習 |
| 17:30 | 6. まとめ | 研修のまとめと質疑応答等を行います。 | — |