

会員各位（人事・研修担当責任者殿）

一般社団法人 全国住宅産業協会
総務委員長 小尾 一

「ブラッシュアップ接客接遇ビジネスマナー研修」の開催について

このたび、新入社員を対象に、ビジネスマナーの基礎の定着を目指すとともに、ワンランク上のマナーを身に付けることを目的とした標記研修会を開催することといたしました。

この研修では、ビジネスマナーの基礎を浸透させることから始まり、電話応対や言葉遣い、身だしなみなどについて、さらに一步進んだより気の利いたマナーを身に付けることができます。

つきましては、貴社内に対象となる方にご参加いただきますよう、ご案内申し上げます。

記

1. 日 時 令和4年6月28日（火） 10:00～17:00
2. 対象者 新入社員
3. 会 場 東京文具共和会館 5階「5B」 東京都台東区柳橋1-2-10
<http://www.kyouwa-kaikan.co.jp/access.html>
4. 実施方法 「集合」並びに「リアルタイム配信（Zoom）」
5. 参加方法 「来場」又は「WEB（Zoom）」 ※いずれかの参加方法をお選びください。
※参加後、アンケートにご協力をお願いいたします。
6. 定 員 来 場：先着15名まで
WEB：先着50名まで
7. 講 師 玉 井 美 輪 氏（株式会社トルチュリール 代表取締役）
8. 参加費 6,000円 回数券使用の場合 1人2枚
（全住協研修コースの「新人コース」申込者は無料）
後日、連絡担当者宛に請求させていただきます。
全住協研修コースなどの詳細は協会ホームページから「教育研修事業情報提供サイト」をご参照ください。
URL <http://www.zenjukyoku-edu.jp/>
9. 持ち物 筆記用具・ノート・名刺入れ・手鏡（お持ちの方）
10. 申込み 6月21日（火）までに申込専用フォーム
（<https://forms.gle/kJoaRfFYsA9xxEh37>）にてお申込みください。
※締切日以降の取消しや人数変更、当日不参加の場合も参加費を申し受けますので、ご了承ください。
11. その他 会場にお越しになる方は、新型コロナウイルス感染症防止対策として行う、次の取組みなどにご協力をお願いいたします。
(1)マスクの着用
(2)本人又は同居家族の体調が思わしくない場合は参加の見合せ。
12. 問合せ先 TEL 03-3511-0611 担当：大宮 以 上

※新型コロナウイルスの感染拡大の状況によって、中止又は実施方法を変更する場合があります。

(別 紙)

「ブラッシュアップ接客接遇ビジネスマナー研修」 概要

「新入社員研修で習ったけど、しっかりできているか不安」「意外とビジネスマナーって大切だ」と感じている皆様へ、自分を磨き、品位を身に付け、社内外の全ての人とのコミュニケーションに役立て、信頼されるビジネスパーソンになるためのマナー研修です。基礎はもちろん、ワンランク上の気の利いたマナーを身に付け、今後もビジネスにお役立てください。

<目的>

- ・ビジネスマナーの基礎を振り返る
- ・基礎を浸透させ、型にはまったマナーではなく、ワンランク上をいくマナーを習得する
- ・ビジネスパーソンとしてのマインドを整える

<研修スケジュール> ※内容を一部変更する場合がございます。

テーマ	内 容
イントロダクション	●講師紹介・講座ガイダンス
ビジネスマナーとは	●基礎の心構えを振り返り、実践できているか確認
ビジネスパーソンとしての心構え モチベーション	●社会人の自覚・責任感・行動を振り返り、実践 できているか確認
第一印象ブラッシュアップ	●第一印象とは ●印象力セルフチェック ●身だしなみ・挨拶・姿勢・お辞儀・表情・ 立ち居振る舞い（態度）・挨拶の実践 ●名刺交換
声・話し方を磨く	●発声・発音・伝わる声をつくる・伝わる話し方、 声色を心や状況にリンクさせる
言葉遣いを磨く	●敬語表現・ビジネス言葉・ビジネス敬語と用語・語彙 クッション言葉・ビジネスにふさわしい会話ポイント
電話応対	●基礎の心構えや流れを振り返る ●多くのシミュレーションにも応対できる言い回しを知る ●イメージの良い受け応え ●正確で気の利いた伝言とは ●第一声からクロージングまで ●新規のお客様対応からクレーム対応まで柔軟に対応する ための声色
来客対応の手順	●来客対応の基本ステップの振り返り
ほう・れん・そう	●気の利いたほう・れん・そうができる部下になる第一歩
PDCA・マインド等	●自分をマネジメントする
総括 修了	