

# 新入社員・ビジネスマナー・カリキュラム

| ● A コース ( ビジネスマナー基本講座 ) |                             |                                                                    |                                     |
|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 時 間                     | テ ー マ                       | ポ イ ン ト                                                            | 各 自 持 参 品                           |
| 10時～<br>11時             | 1 ビジネスマンの基本心得               | * 仕事に対する心構え<br>* オフィスでの人間関係のポイント<br>* 仕事の進め方・指示 連絡 報告 他            | 筆記用具<br>* テキスト<br>(*印は弊社で準備)        |
| 11時～<br>12時             | 2 身だしなみのマナー<br>自己紹介のマナー     | * 第一印象を決める身だしなみのマナー<br>* 準備品・持ち物のチェックとポイント<br>* 説得力のある「自己紹介」のマナー 他 |                                     |
| 13時～<br>14時             | 3 ビジネス挨拶言葉<br>接客の心得<br>その 1 | * ビジネス挨拶言葉の基本と活用<br>* 立礼のマナーとポイント<br>* 気持の良い応対言葉とマナー 他             |                                     |
| 14時～<br>15時             | 4 ビジネス電話対応マナー               | * 電話対応の基本マナー<br>* 基本的受け方、かけ方のマナー<br>* 取次ぎ、伝言、苦情等の対応マナー 他           | * 電話機                               |
| 15時～<br>16時             | 5 来客対応マナー                   | * 来客時のスマートな対応マナー<br>* お茶、コーヒーの出し方 下げ方<br>* 多人数へのお茶の出し方 下げ方 他       | * 丸盆 おしぼり<br>おしぼり受 湯呑<br>茶托 コーヒーセット |

| ● B コース ( ビジネスマナー実践講座 ) |                      |                                                                 |                        |
|-------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|
| 時 間                     | テ ー マ                | ポ イ ン ト                                                         | 各 自 持 参 品              |
| 10時～<br>11時             | 6 来客対応の実践マナー<br>その 1 | * 受付対応マナーとロールプレイング<br>* 案内、応接のマナーとロールプレイング<br>* 洋室での席順と心得 他     | 筆記用具<br>* テキスト         |
| 11時～<br>12時             | 7 来客対応の実践マナー<br>その 2 | * 名刺のマナー10ポイント<br>* スマートな名刺交換のマナー<br>* 名刺の上手な活用方法 他             | 名刺<br>名刺入れ             |
| 13時～<br>14時             | 8 ビジネス文書の基本心得        | * ビジネス文書の基本心得とマナー<br>* 社内文書の作成のポイントとマナー<br>* 社外文書の作成のポイントとマナー 他 |                        |
| 14時～<br>15時             | 9 社会人としての常識マナー       | * 慶事の場合のマナーと心得<br>* 弔事の場合のマナーと心得<br>* 贈答のマナーと心得 他               | 台付ふくさ(あれば)<br>数珠 慶弔金封紙 |
| 15時～<br>16時             | 10 働きがいのある「目標」作り     | * 目標設定の仕方<br>* 困った時のマナーアラカルト<br>* 質疑応答 他                        |                        |