



*Impress Manage*

# ビジネスマナー研修

～ビジネスの場において、よりよい人間関係を形成するために～

# ビジネスマナー研修概要

対象	全スタッフ	
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスマナーの必要性の理解</li> <li>■ ビジネスマナーの基本の習得</li> <li>■ ビジネスコミュニケーション能力の向上</li> </ul>	
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>	
学ぶ要素	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスマナーの必要性</li> <li>■ ビジネスマナーの知識</li> <li>■ ビジネスコミュニケーションスキル</li> </ul> <p>貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会人意識</li> <li>■ ビジネスの場面での適切な対応術</li> <li>■ 良好な人間関係の築き方</li> </ul> <p>参加することによる気づき</p>
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）	



## カリキュラム要素

ビジネスマナーがなぜ必要なのか自覚し、基本スキルの習得を目指します。

ビジネスマナースキルを習得することにより、お客様や取引先との円滑なやりとりが実現するとともに、社内でのコミュニケーションも良くなり、結果的に自身の仕事や人間関係を上手く進めていくことに繋がります。

### 【座学】

- ・ビジネスマナーの基本(1.0h)
- ・敬語・言葉遣い(1.0h)
- ・来客対応・訪問時のマナー(1.0h)
- ・電話対応のマナー(1.0h)
- ・ビジネス文書のマナー(1.0h)

### 【ロールプレイング】

- ・表情(0.5h)
- ・立ち居振る舞い(0.5h)
- ・名刺交換(0.5h)
- ・茶菓のマナー(0.5h)
- ・電話対応(0.5h)

### 【ワーク】

- ・セルフプレゼンテーション(1.0h)
- ・印象交換(0.5h)
- ・敬語・言葉遣い練習問題(0.5h)
- ・ビジネス文書の作成練習(0.5h)

### 【その他】

- ・アイスブレイク(0.5h)
- ・振り返り(0.5h)

※パッケージ研修以外にも貴社のニーズから、研修を行う要件をお伺いしセミオーダーメイド、もしくはオーダーメイドの研修の実施も可能です。受講者数、開催場所、教材、内容構成により費用が異なります。お見積もりをいたしますので、お気軽にお問い合わせくださいませ。



# ビジネスマナー研修構成例（1日研修7時間の場合）

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	ビジネスマナーの基本	◇ビジネスマナーとは ◇第一印象の重要性 ◇表情・態度 ◇身だしなみ ◇挨拶 ◇立ち居振る舞い	講義 個人ワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化する ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
昼食休憩				
午後	敬語・言葉遣い	◇社会人に求められる言葉遣いとは ◇言葉遣いの基本	講義 個人ワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	来客対応・訪問時のマナー	◇来客対応の基本姿勢 ◇来客対応の基本マナー ◇席次 ◇訪問の基本マナー ◇名刺交換	講義 ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	電話対応	◇電話対応の鉄則 ◇電話対応の基本フロー ◇受け方・取次ぎ方 ◇電話のかけ方 ◇伝言メモの書き方	講義 ペアワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	ビジネス文書のマナー	◇社内外文書のマナー ◇Eメールマナー	講義 個人ワーク グループワーク	基本理論を前提に、ワークを通じ、知識を行動化します ワークを通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※休憩は適宜入ります。

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。



# ビジネスマナー研修構成例（半日研修3時間の場合）

## ◇Aタイプ

時間	テーマ	内容	手法
10	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク
50	ビジネスマナーの基本	◇ビジネスマナーとは ◇第一印象の重要性 ◇表情・態度 ◇身だしなみ ◇挨拶 ◇立ち居振る舞い	講義 個人ワーク ペアワーク
50	敬語・言葉遣い	◇社会人に求められる言葉遣いとは ◇言葉遣いの基本	講義 個人ワーク グループワーク
50	電話対応	◇電話対応の鉄則 ◇電話対応の基本フロー ◇受け方・取次ぎ方 ◇電話のかけ方 ◇伝言メモの書き方	実習 ペアワーク グループワーク
20	振り返りとまとめ	◇今後のアクションプランの設定 ◇まとめと質疑応答	講義 個人ワーク グループワーク

## ◇Bタイプ

時間	テーマ	内容	手法
10	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク
50	ビジネスマナーの基本	◇ビジネスマナーとは ◇第一印象の重要性 ◇表情・態度 ◇身だしなみ ◇挨拶 ◇立ち居振る舞い	講義 個人ワーク ペアワーク
50	来客対応・訪問時のマナー	◇来客対応の基本姿勢 ◇来客対応の基本マナー ◇席次 ◇訪問の基本マナー ◇名刺交換	実習 ペアワーク グループワーク
50	ビジネス文書のマナー	◇社内外文書のマナー ◇Eメールマナー	講義 個人ワーク グループワーク
20	振り返りとまとめ	◇今後のアクションプランの設定 ◇まとめと質疑応答	講義 個人ワーク グループワーク

※休憩は適宜入ります。

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。



美容・印象について体系的に学んだ後、国内IT業大手企業にてバックオフィス業務、塾講師として登壇実績多数。専門学校にて就職面接対策講座・ビジネスマナー講座・インターンシップトレーニング、ホスピタリティ(美容・飲食・ホテル等)向けの進路指導を担当し、転職・就職者向けにキャリアカウンセリング支援なども行う。マナー、身だしなみ、就職・転職支援、各種研修の講師として企業・自治体向けにサービスを展開し活躍。

現在では、研修に留まらず芸能人・モデル・アイドル・女性経営者が集まる大人気サロンと都内にフランチャイズ店舗を運営し女性の印象力向上のサポートを実施。自社サロンの接客のロコミは、高評価で接客力が自慢のサロンを運営している。自らもトップエステティシャンとして7年間に及ぶ実績があり、印象力向上のサポート人数総勢1万人以上。現場でお客様対応を行ってきた中、お客様から選ばれる店づくり及び接客の原理原則を発見し自社スタッフや他企業へノウハウを広く伝えている。

また、女性のマネジメントを得意とする。自身が経営するサロン運営と学生団体の顧問をし女性がイキイキと輝く独自の女性マネジメント論を確率する。社長が頑張らない経営「ゆるふわ経営」を実践し、結果を意識し燃える女性チームづくりを実現している。

日本サービスマナー協会認定マナー講師、JMA認定セルフメイク講師、Disc講師、秘書検定インストラクター育成講座修了



## ●実施テーマ、得意領域

**印象管理技術、CS・ES向上、女性マネジメント** 等を活用した接客接客改善・女性推進

- (1)愛嬌力を高め売上アップを実現し選ばれる接客・接客術
- (2)第一印象をよくしオーラを放つメイクアップ技術
- (3)自発的なチームになる女性チームの作り方

## ●実績業界

・宿泊業界、飲食業界、美容業界、不動産業界、老人ホーム、小売業界、自動車販売業界、IT業界、学校等

