

## ビジネスマナー研修（基礎編）

### 開催趣旨

社会人・大学職員として、仕事をするうえで、ビジネスマナーは身につけておくことが必須事項です。大学内では、年齢や立場の異なる多くの人と共に働いています。学生をはじめ、保護者、取引業者など色々な人の出入りが多い場所です。様々な立場の人と関わりながら、お互い気持ちよく仕事をするには、相手を思いやり、尊重できるコミュニケーションが必要です。

この研修では、新任職員として必要なビジネスマナーを習得し、さらにコミュニケーションの重要性と実践方法について学びます。【ワーク】【トレーニング】を多く取り入れた参加型の研修です。

### 主な対象

新規採用職員（専任・嘱託・契約・臨時職員等）を含む全職員

※初任者を優先しますが、ビジネスマナーを学びたい方であればどなたでも参加していただけます。

### 開催日時

2016年5月27日（金） 9:45～17:15

※3月に実施した研修と同一内容です。

### 会場

キャンパスプラザ京都

### 募集定員

20名（大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先・先着順）

※参加者が定員を大きく下回る場合、不開講となることがありますので、ご了承下さい。

※募集定員を超過した場合は、参加をお断りすることがあります。

### 参加費用

加盟大学・短期大学 6,500円

非加盟大学・短期大学 11,500円

※お支払方法等については、改めてご案内いたします。

※大学等の機関で参加費を負担される場合は各機関の窓口担当者様宛に、個人で参加費を負担される場合は、各個人様宛にご案内いたします。

## 申込方法

大学コンソーシアム京都ホームページの「大学職員共同研修プログラム」のページをご参照いただき、申込用紙をダウンロードの上、メール添付にてお申し込みください。

締切は2016年5月2日(月)です。

URL <http://consortium.or.jp/>[トップページ→高等教育関係の方へ→大学職員共同研修プログラム]

e-mail [sd@consortium.or.jp](mailto:sd@consortium.or.jp)

## 研修プログラム

### ◆オリエンテーション

- ❖研修の目的【冒頭のVTR撮影】
- ❖講師・受講者自己紹介
- ❖社会に出るにあたり、組織で求められている役割は何か？

### ◆コミュニケーションとは？

働く上でなぜコミュニケーションが必要か？その重要性と、基本について学ぶ。

- ❖コミュニケーションの基本
- ❖学内での挨拶の基本（学生と社会人の違い）

### ◆第一印象の重要性

相手に与える印象の影響力と、他人から見た自分の第一印象を知り、大学（職場）のレベルが対外的に見られることを知る。

- ❖第一印象シート…あなたが人に与える印象
- ❖おしゃれと身だしなみの違い【ペアワーク：身だしなみチェック】
- ❖他人の目から見た自分（客観的に自己を把握する）【VTR点検】

### ◆表現力の向上

穏やかな顔つきや、誰から見ても感じの良い顔つきを知り、鏡を使ったワークを行い自分では見えない顔つきと真摯に向き合う。

- ❖表情筋の意味と使い方
- ❖笑顔とアイコンタクト
- ❖表情力チェック【手鏡を使った笑顔のトレーニング】

### ◆感じの良い電話応対

大学の価値を高める電話応対の基本を学び、明日からの実践に備えるための練習を行う。

- ❖電話というツールの特徴とマナー（長所・短所）
- ❖電話応対の基本（不在時・取次）【状況に応じたトレーニング】

◆来客・訪問時の対応

来客対応、取引先訪問は、大学の代表であるという意識を持ち、誠意ある対応と相手に失礼のない対応を心掛ける必要性を学ぶ。

- ❖ 「おもてなし」のこころ構え
- ❖ 名刺交換の基本と応用
- ❖ 来客対応・お茶出しのマナー（席次）
- ❖ 取引先訪問時のマナー（時間、服装）
- ❖ タクシー・エレベーターでの知っておくべきマナー

◆ハウレンソウ

受けた指示に対して、どのように連絡し、何を相談すべきか基本を学ぶ。

- ❖ 報告、連絡、相談の種類
- ❖ ハウレンソウの必要性とポイント

◆言葉遣い

言葉の力と、職場では気を付けておきたい言葉遣い（学生言葉）、相手を思うときに自然と出てくる思い遣りの言葉を学ぶ。

- ❖ あいづち言葉を鍛える
- ❖ ねぎらい言葉を使う
- ❖ クッション言葉を使う

◆話の聴き方、話し方

- ❖ 話し上手は聴き上手
- ❖ 傾聴ワーク【ペアワーク】

◆まとめと今後の決意表明

講師派遣元
-------

株式会社ワコールキャリアサービス