

ビジネスマナー研修

開催趣旨

ビジネスマナーは、社会人・大学職員にとって不可欠な基本です。しかし仕事に慣れるにつれ、おろそかになったり我流になってしまいがちです。つい曖昧になるビジネスマナーをしっかりと見直します。

また、ビジネスマナーは相手に思いやりをもって接し、気遣いや気配りをするところから始まります。ビジネスマナーを通じて、若手からベテランの方まで、今の仕事に活かせるコミュニケーションのとり方を習得します。

【研修のねらい】

- 1) ビジネスマナーやコミュニケーションスキルを磨く
- 2) チーム連携を高める依頼の受け方、報連相の実践法を会得する
- 3) 指導方法を学びビジネスマナーの職場定着に役立てる

対象の目安

教職員

※ 新規採用職員（専任・嘱託・契約・臨時職員等）から勤続年数にかかわらず、どなたでもご参加いただけます。

開催日時

2020年5月14日（木） 10:00～17:30

2020年5月15日（金） 10:00～17:30

※ 全て同一のプログラムです。

会場

キャンパスプラザ京都

募集定員

各回 20名

※ 大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先および先着順

※ 定員を超過したときは、参加をお断りする場合がございます。

※ 申込人数が定員を大きく下回るときは、開講しない場合がございますのでご了承ください。

参加費用

加盟大学・短期大学 4,000円

非加盟大学・短期大学 10,000円

※ 申込締切後に、請求書をお送りいたします。指定の口座にお振込みください。

申込方法

WEB のページまたはメールで、お申し込みいただけます。

団体（複数人）でのお申し込みは、メール申込みが便利です。

ホームページをご参照ください。 <http://www.consortium.or.jp/project/sd/joint-p>

研修プログラム

1. マナーとコミュニケーション

- 1) 100%わかりあえるコミュニケーションは存在する？
- 2) ショート実習 “言語と非言語を駆使する”

2. 話し方

- 1) 大学職員として信頼される言葉遣い
その敬語間違いです！／敬意を表す話し方
- 2) ソフトな話し方（苦情対応にも効果的）

3. 電話対応

- 1) 電話の受け方・かけ方のポイント
- 2) 第一声がポイント！ 笑顔が感じられる声で話す ※録音して点検する
- 3) こんなときどうする？ —不在対応編—
会議中／休暇中／話し中／学生対応中／外出中
- 4) こんなときどうする？ —現場事例編—
何度聞き直しても聞き取れない／道案内／電話が途中でできた／苦情電話を受けた

4. ビジネス文書

- 1) 「話す」「書く」の3つのポイント
- 2) 電話・FAX・文書・Eメールを使いこなす
- 3) 今さら聞けない文書作成の基本
- 4) わかりやすいメール文を書いてみる
- 5) 再確認、Eメールのマナーとルール

5. 訪問と来客対応

- 1) 「訪問」と「来客」の対応ポイント
- 2) 「来客」の取次ぎ案内の仕方
こんなときどうする？—案内編—（廊下・階段・エレベーター）
- 3) 名刺の出し方・受け方と交換のマナー
- 4) こんなときどうする？ —紹介編—
- 5) こんなときどうする？ —席次編—

6. 100%わかりあうための実践ワーク

- 1) 指示命令の受け方
- 2) 質問の仕方の鉄則

3) 「報告は義務」「連絡は配慮」「相談は解決」

4) 論理的にわかりやすく伝える

*考えを整理する → 論理的なフレームを使う

ホール・パート法／事実所感法／PREP法

7. まとめと今後

講師

株式会社ウィズネス

教育コンサルタント 北村 かおり 氏

〒520-2141 大津市大江 6-14-49

TEL 077-543-0008 / FAX 077-536-6113

e-mail : info@withness.jp URL : <http://www.withness.jp/>