

現代ビジネスマナー

開催趣旨

この研修では、大学職員として業務に従事してきた中で習得したビジネスマナーを振り返り、自分が思うビジネスマナーが正解なのかを再確認し、改めて正しいビジネスマナーを身に付けます。この研修を通じて知っているようで知らなかったビジネスマナーを習得します。また、ビジネスマナーは、時代の流れとともに変化している場合もあり、現代に対応したビジネスマナーを習得し、今後の業務に活かしていきます。

クレーム対応については、受講者間でクレーム事例を共有し、事例を想定して実践（ワーク）を行い、その対応を振り返ります。

これらを踏まえ、実践的なビジネスマナーを習得し定着させることで、学生・保護者・職員間とのコミュニケーションがより円滑になることを目指します。

主な対象

勤続3年以上

開催日時

2016年8月5日（金） 9:45～17:15

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）

※人数が定員を大きく下回る場合、不開講となる場合があります。

参加費用

加盟大学・短期大学 11,000円

非加盟大学・短期大学 18,000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7月22日（金）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

研修プログラム

◆オリエンテーション

- ❖研修の目的
- ❖講師・受講者自己紹介

◆第一印象の重要性

- ❖ザイアンスの熟知性の法則
- ❖初頭効果
- ❖第一印象シート
- ❖第一印象を構成する要素

◆コミュニケーションの基本

- ❖挨拶の意味
- ❖心をひらく挨拶の重要性
- ❖学内での挨拶の基本

◆身だしなみ

- ❖おしゃれと身だしなみの違い
- ❖身だしなみのポイント

◆客観的に自己を把握する（ビデオ確認）

◆言葉遣い

- ❖クッション言葉とは

◆感じの良い電話応対

- ❖電話というツールの特徴
- ❖電話応対トレーニング

◆ビジネスメールのマナー

- ❖ビジネスメールのポイント

◆来訪・来客のマナー

- ❖来訪時のマナー

- ❖ 来客時のマナー
- ❖ 席次の基本
- ❖ 名刺交換トレーニング
- ❖ お茶出しトレーニング

◆ ホウレンソウ

- ❖ 報告とは
- ❖ 連絡とは
- ❖ 相談とは

◆ 話の聴き方、話し方

- ❖ 傾聴とは
- ❖ 傾聴ワーク

◆ クレーム対応

- ❖ クレーム対応の基本とポイント
- ❖ 受講者間でクレーム事例の共有（ディスカッション）
- ❖ 事例を想定したクレーム対応の実践（ワーク）
- ❖ 実践（ワーク）の振り返りと共有

◆ まとめ

講師派遣元

株式会社ワコールキャリアサービス