

基本を身につけ仕事のできる人材に

## 新入社員ビジネスマナーセミナー

新入社員の皆様が、取引先や上司・同僚から信頼され、社会人として自信を持って仕事ができるよう、新入社員向けのビジネスマナーセミナーを開催いたします。

社会人としての基礎知識や仕事の進め方などすぐに役立つ手法、接客や電話対応の基本を実習形式で習得する内容ですので、是非ご参加ください。

- 日 時 平成28年4月19日（火）午前9時～午後4時  
※午前9時～12時（休憩1時間） 午後1時～4時
- 会 場 糸魚川商工会議所 2階 ホール（ナルス側の外階段をご利用下さい）  
※駐車場に限りがありますので、送迎または公共交通機関をご利用ください。
- 対 象 今春入社された新入社員  
※セミナーを再受講したい若手社員も対象といたします。
- 内 容 社会人の基礎知識・仕事の進め方 接客・電話対応の実習  
※詳細は、裏面研修概要をご覧ください。
- 講 師 (株)NTT ソルコ新潟支店 田辺紀子 先生
- 参加費 1名2,000円（テキスト・昼食代含む）  
※当日受付にてお支払いください。
- 申込期限 平成28年4月11日（月）

主催／糸魚川商工会議所 中小企業相談所  
共催／能生商工会 青海町商工会

会場地図	お問い合わせ先
 <p>至青海 国道8号線 至能生 本町通り 至押上 駅前通り→ 酒井書店様● まつき様 JR 糸魚川駅 ヒスイ王国館 ナルス 糸魚川店 会場 糸魚川商工会議所</p>	〒941-8601 糸魚川市寺町2-8-16 糸魚川商工会議所 中小企業相談所 TEL 552-1225 FAX 552-8860 info@itoigawa-cci.or.jp

申し込み先FAX552-8860（能生・青海町商工会会員の皆様もこちらの番号へ送信してください。）

### 新入社員ビジネスマナーセミナー

事業所名	
TEL・FAX	TEL ( ) FAX ( )
参加者氏名	

※いただいた個人情報は、他の目的で使用することはありません。  
※当日は、お弁当をご用意いたします。

# 実践！ビジネスマナーセミナー 6時間コース

本研修は、社会人としての基礎知識を身に付けることをテーマに「仕事の進め方」「報・連・相」など職場の基本をコーチングします。

また「ビジネス電話対応とマナーの体得」をテーマに、組織の一員としての自覚を促し「会社の顔としての対応」を電話と対面の両方で実践、「顔の見えないコミュニケーション」と「顔の見えるコミュニケーション」のロールプレイングで即戦力となる社員の育成を目指します。

## ◆ 研修の概要 ◆

- 1. 社会人としての心構え**
  - ・ 学生と社会人の違い
  - ・ 社会人に求められる行動と姿勢 (グループワークで考え、発表)
- 2. 仕事の進め方とコミュニケーション**
  - ・ 職場のルール～自己管理と情報保護のマナー
  - ・ 「報」「連」「相」の徹底
  - ・ P-D-C-Aで仕事を進める (グループワーク実践)
- 3. ビジネスコミュニケーションの基本**
  - ・ 第一印象の大切さ
  - ・ 前向きさを表す「挨拶」「表情」「態度」
  - ・ 来客・訪問のマナー「手順」「席次」 (ペアワーク、グループワークで実践)
  - ・ ビジネスの言葉遣い (敬語トレーニング)
  - ・ コミュニケーションツールの活用と注意点～文書・FAX・Eメール
- 4. 電話のコミュニケーションでは**
  - ・ 顔の見えない電話対応では
  - ・ ウィークポイントをカバーするポイント
- 5. 電話のかけ方、受け方**
  - ・ 感じの良い第一声  
模擬電話機を使った生の声と受話器を通した声の違いを知り、感じの良い第一声を練習
  - ・ ペア・ワーク  
ペアで「かけ方・受け方」の練習
- 6. 電話対応ロールプレイング**
  - ・ グループ・ロールプレイング  
取次ぎ・在席・不在・等それぞれの最適な対応をグループ内で考え練習
  - ・ 電話を連携するときに気をつけること
  - ・ クレーム対応のポイント

※参加者数により、内容が一部変更する場合がありますのでご了承ください。