

ビジネスマナー

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、おろそかになってしま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ことから始まります。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

全職員

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。

※ 2019年度より、新任、若手・中堅職員から指導・教育担当の方まで、幅広い世代を対象としたプログラムになりました。

開催日時

2019年3月27日（水）9：30～17：00

2019年3月28日（木）9：30～17：00

2019年5月31日（金）9：30～17：00

※ 全て同一のプログラムです。

会場

キャンパスプラザ京都

定員

各回 20名

※ 申込人数が定員を大きく下回ったときは、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

※ 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。

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

※ 3月開講の締切日：2019年3月18日（月）

5月開講の締切日：2019年5月20日（月）

研修プログラム

1. コミュニケーションはビジネスシーンの潤滑油

- 1) コミュニケーションとは
- 2) 100%わかりあえるコミュニケーションとは
- 3) ショート実習 “バーバルとノンバーバルで考えを正確に伝える“

2. 話し方

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

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／来客中／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
正確に／迅速に／簡潔に
- 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) 質問の仕方の九つの鉄則
- 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 高岡 里衣

〒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/>