

新入社員として”当たり前”のビジネスマナーを身につける～”お客様第一”の考え方とその表現力の発揮～

2017年度 新入社員研修



今回の研修では社内外から早くビジネスパートナーとして認めてもらうため、社員としての考え方や表現の仕方など、ロールプレイを通して実践的トレーニングにより学んで頂けます。また、ビジネスシーンで即実践できる社会人としてのマナーや、セミナーを通して自分自身の改善点の把握も行っていきます。この機会に是非ご参加下さい。

日 時	1回目		2 回目	
	4月5日(水)10:00～17:00		4月6日(木)10:00～17:00	
会 場	米子商工会議所7階 大会議室	募集人数	両コースとも 25名(先着順)	
講 師	株式会社インタープロス インストラクター 吉田 由佳 氏			
内 容	裏面をご覧ください。			
対 象 者	・入社3年未満の方。 ・新入社員をご指導される方。 ※左記以外のご場合はご相談下さい			
受 講 料	12,000円(1名) (テキスト代、昼食代を含みます)			
昼 食	こちらでご用意致します。			

- ◆ 受講料は、原則事前にお支払下さい。なお、キャンセルに伴う返金は致しませんのでご了承下さい。
- ◆ 申込受付後、受講料の振込先及びその他受講に関するご連絡をFAXさせて頂きます。
- ◆ 複数名お申込みの場合は、申込書をコピーしてご使用下さい。
- ◆ 両コースとも研修内容は同じです。
- ◆ 申込方法 下記申込書に必要事項をご記入の上FAXにてお申込下さい。(電話での仮申込も可能です)

※ご記入頂きました情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがありますのでご了承下さい。

2017年度 新入社員研修申込書

お申込み：米子商工会議所産業振興課 宛

【FAX：22-1897】

希 望 日	4月5日(水) / 4月6日(木) (ご希望の日に○印を付けて下さい)		
事 業 所 名			業 種
所 在 地			
TEL/FAX	TEL	FAX	
参加者名/年齢 /勤続月数	おなまえ (フリガナ) (才) [勤続 ヶ月]		

主催：米子商工会議所 共催：鳥取県経営者協会西部支部

◆お問合せ先：米子商工会議所 産業振興課 (竹谷) TEL 22-5131 / FAX 22-1897



ビジネスマナーの基本を中心に実施

新入社員研修（1日間）

新社会人としての“当たり前”のビジネスマナーを身につける

～“お客様第一”の考え方とその表現力の発揮～

新社会人としてのスタートを切ってする、新入社員の皆様に求められるものは意欲的な行動と社会人としての立ち居振る舞いです。そのためには、学生と社会人との違いを理解した上で、基本的なビジネスマナーを知っておくことが大切です。

本研修では仕事にすぐ活かすことができる身近な事例を交え、グループでのディスカッションやロールプレイングで身につけます。お客様第一の考え方に基づいた行動の仕方を理解し、学生気分からの脱却を図ります。社会人としての“当たり前”を身につける第一歩として、是非、ご活用下さい。

目 的: 社会人のあるべき姿を、ビジネスコミュニケーションの体現を通して理解する

想定成果: お客様視点で行動することの重要性の理解と、積極的、前向きに取り組む姿勢が整う

[6時間]

時 間	内 容	ね ら い
10:00	■オリエンテーション ～社会人の誰もが持つ基本的な考え方を理解する～ ①お客様満足を中心としたビジネス社会の成り立ち ②私たちに期待される役割と求められる能力	お客様視点での発想とCSの意識が、重要な項目であることを知り、自らの役割と、社会人として求められる力を理解する
10:20	■接遇基本のポイント習得 ～お客様視点に基づいた表現方法を身につける～ ①挨拶でやる気の伝達 あいさつ3つの要素・・・あいさつ言葉、表情、おじぎ ②言葉づかいでの気配り 敬語の基本とクッション言葉の活用 ③社会人の身だしなみ基準と考え方	お客様視点に基づいた表現方法をトレーニングで体得し、やる気と信頼性を伝える表現力を身につける
11:45	■会食時マナーの基本と実践 ～上司や先輩、お取引先の方と会食をする機会に活かす～ ①割り箸や器の扱い方、マナー ②会席弁当のいただき方と順番 ③会話での気配りの仕方、お茶の頂き方の基本	会食時の気遣い、コミュニケーションの取り方を実践しながら身につける 会食実践
13:15	■実践的ビジネスマナーの習得 ～来客・訪問対応の流れで身につける～ ①ビジネス電話の特性と出方、取次ぎ方、不在対応 ②丁寧さを伝える物の受け渡し（名刺の受け方、渡し方、交換の仕方） ③来客・訪問対応の一連の流れで接遇表現を確認	相手の状況が見えない電話と、来客・訪問対応での会社代表として行う“好感度”と“信頼性”の伝達を図り、グループワーク、ロールプレイを通じて、仲間との一体感を高める
15:15	■組織連携を高める行動の基本と実践 ～日常で起こりうる仕事の仕方を身につける～ ①仕事の基本「報・連・相」 ②報・連・相を事例で習得（こんな時どうする） ③PDCAサイクルで仕事の全容を捉える	職場連携の重要性を体感し、円滑なコミュニケーションを図るための仕事の基本姿勢を理解する グループワークとロールプレイ
16:40	■目標設定（これからの自分を描く） 求められる人材を目指し、社会人としての一步を踏み出す	社会人として、今後自分が行う具体的行動目標を設定する
17:00	終了	

※会食時マナーは、昼食時間に食事を取りながら行います。昼休憩はその後、20分程度の時間をとります。