

# 【SERI 経営セミナー】

## 新入社員研修

(1日コース)

### ◆沼津会場

2019年4月10日(水)

アゴラ沼津 5階中会議室

静岡銀行沼津支店ビル：JR沼津駅から徒歩8分

### ◆静岡会場

2019年4月17日(水)

アゴラ静岡 7階会議室

静岡銀行呉服町支店ビル：JR静岡駅から徒歩8分

いずれも 10:00~17:00 です。

### ◆受講料 (一人あたり：資料代、昼食代、消費税を含む)

維持会員 8,200円

賛助会員 16,500円

非会員 24,700円

### ◆プログラム

- 【1】プロとして「はたらく」意識と行動
- 【2】信頼を得る「表現力」の習得
- 【3】心に響く言葉遣い
- 【4】企業イメージを左右する電話応対
- 【5】来客応対と訪問の基本マナー
- 【6】成果を上げるための仕事の進め方

(両会場とも同じ内容です。)

### ◆ねらい

- ・社会人としての自覚と責任感を醸成し、意識を変革。
- ・座学に加え実習で体験して、ビジネスマナーを体得。

### ◆講師

ビジネスプラスサポート  
人財育成プロデューサー

もりた たまみ  
森田 圭美氏



- ・「人と人」「仕事と人」「人と組織」を笑顔で結ぶがモットー。参加実践型のプログラムは「現場で使える」と好評。
- ・2012年の初登壇以降、評判が評判を呼び、毎年受講者が増加。昨年はついに100名を超えたため、本年は2回開催としました。

## ■プログラム

### 【1】 プロとして「はたらく」意識と行動

1. 新入社員に期待されていること
2. 「分かっていること」と「できること」は違う
3. プロとして働くための5大意識
4. “人材”ではなく“人財”を目指す
5. 組織の目的と特性 【グループワーク】
6. 他人ごとではない『コンプライアンス』

### 【2】 信頼を得る「表現力」の習得

1. なぜ「ビジネスマナー」は必要か？ 【グループワーク】
2. 表情から始めるプロの印象管理
3. 爽やかな挨拶で心をつかむ 【トレーニング】  
・ファンをつくる明確な発声、滑舌訓練
4. 立ち居振る舞いのメッセージ 【トレーニング】  
・何気ない態度がお客様に与える印象  
・立ち方、座り方、お辞儀の仕方、歩き方
5. 好感度を左右する身だしなみ 【個人ワーク】

### 【3】 心に響く言葉遣い

1. 敬語の種類と正しい使い分け
2. お客様に安心感を与える話し方 【個人ワーク】
3. 間違いやすい敬語と職場の基本用語 【個人ワーク】

### 【4】 企業イメージを左右する電話応対

1. お客様の3つの期待に応える電話応対
2. 顧客満足度を高める第一声 【トレーニング】
3. 電話の受け方・かけ方の基本 【トレーニング】
4. こんな場合どうする？ 【グループワーク】  
・名指し人が不在の場合  
・社名、氏名が聞き取れない場合
5. 失敗しない「伝言メモ」 【個人ワーク】

### 【5】 来客応対と訪問の基本マナー

1. 来客応対の基本マナー  
・事前準備と受付対応 【トレーニング】
2. 訪問の基本マナー  
・名刺の扱い方と交換 【トレーニング】  
・席次の知識

### 【6】 成果を上げるための仕事の進め方

1. PDCAサイクルで仕事を進める
2. 仕事の基本は報告・連絡・相談
3. 指示・命令の受け方、報告の仕方 【個人ワーク】
4. 明日からの行動宣言  
・主体的に取り組むこと 【グループワーク】

## ●お申込み要領

- ①「参加申込書」に必要事項をご記入の上、当研究所あてFAXでお送り下さい。
- ②後日、参加証と請求書を郵送いたします。
- ③欠席される場合は、セミナー前日までにご連絡下さい（当日欠席の場合、受講料は返戻いたしませんのでご了承下さい）。

## ●●●●●●●●●●●●●●●● 参加申込書（新入社員） ●●●●●●●●●●●●●●●●

FAX 054-250-8770				静岡経済研究所 行			
貴社名		業種		電話			
ご住所	〒			FAX			
会員区分 (いずれかに○)	維持会員	賛助会員	非会員	連絡 ご担当者	(所属・氏名)		
ご参加者 氏名	(フリガナ)			(フリガナ)			
		4/10 沼津	4/17 静岡		4/10 沼津	4/17 静岡	
会場を ○で囲んで ください	(フリガナ)			(フリガナ)			
		4/10 沼津	4/17 静岡		4/10 沼津	4/17 静岡	
	(フリガナ)			(フリガナ)			
		4/10 沼津	4/17 静岡		4/10 沼津	4/17 静岡	

・公共交通機関をご利用下さい。 ・ICレコーダーなど、録音機器のお持ち込みはご遠慮下さい。

### お問い合わせ先

一般財団法人静岡経済研究所 セミナー担当  
TEL 054-250-8750 静岡市葵区追手町1-13 アゴラ静岡5階

・当所では、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）に基づき、セミナーにお申し込みいただいた皆様の個人情報を取り扱っております。詳細につきましては、当所ホームページ（<http://www.seri.or.jp>）「プライバシーポリシー」にてご確認ください。