

新入社員研修

(1日コース)

◆沼津会場

2020年4月6日(月)

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

2020年4月16日(木)

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 8,300円

賛助会員 16,600円

非会員 24,900円

(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。

◆プログラム

1. プロとして「はたらく」意識と行動
2. 「表現力」はシゴトの基本
3. 言葉遣いで信頼を得る
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. 成果を上げる仕事の進め方



◆講師

株式会社ビジネスプラスサポート

人財育成プロデューサー **森田圭美** (もりた たまみ) 氏

『「人と人」「仕事と人」「人と組織」を笑顔で結ぶ』をモットーに研修・講演講師、コンサルタントとして活動を展開。爽やかで明るい場づくりで、参加者の「合点！」の笑顔と行動を引き出している。IT分野のインストラクションでスタートした講師のキャリアと、大学で専攻した心理学を背景に、「ヒト改善 (チーム活性化・コミュニケーション改善)」と「モノ・コト改善 (事務改善・IT業務改善)」の両面から、組織の力を引き出している。当所セミナーには2012年から登壇しており、常にトップクラスの受講者評価を得ている。

■プログラム

【1】プロとして「はたらく」意識と行動

1. あなたに期待されていること
2. プロとして働くための5大意識
3. 組織の目的と特性 【グループワーク】
4. 他人ごとではない『コンプライアンス』

【2】「表現力」はシゴトの基本

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】言葉遣いで信頼を得る

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. P D C A 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)		
		4/6 沼津	4/16 静岡		4/6 沼津 4/16 静岡
会場を ○で囲んで ください	(フリガナ)		(フリガナ)		
		4/6 沼津	4/16 静岡		4/6 沼津 4/16 静岡
	(フリガナ)		(フリガナ)		
		4/6 沼津	4/16 静岡		4/6 沼津 4/16 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（2003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。