

ビジネスマナー研修（終日）

研修時間目安 9:00～17:00

セッション	内容	備考
オリエンテーション アイスブレイク 自己紹介	目的・目標の確認、講師紹介 緊張をほぐし、学びの場づくりをする 相互理解・絆を深める	講義 グループワーク等 グループディスカッション
<マナーの意義と実践効果> マナーとは？ 無意識を意識化する	【考察】マナーとは何でしょうか？ ・ペア共有：マナーとは？ ・体現ワーク：あいさつ（通常 vs 横柄な態度）違い共有 ・マナーとは：相手に対する気持ちを体現するもの 【考察】こんな人嫌だ～（同僚・先輩上司・お客様、それぞれの立場で） ・ペアで考える（3視点を分担） ・グループ共有と抽出共有 ・マナー実践の効果、マズロー欲求段階説 ・何のために学ぶのか？自分自身の意味づけをする ⇒まとめ（無意識を意識化することの重要性） 【実践練習】始めと終わりの挨拶（お辞儀）	ペアワーク ペア⇒全体共有 講義 ペアワーク グループディスカッション 講義 個人⇒ペア共有 講義
<第一印象の重要性> 損してない？第一印象 第一印象を味方につけるために 空間心理と基本所作	【ペアワーク】第一印象の相互フィードバック（印象、根拠） ⇒ その影響は？ 記憶ゲーム（キーワード10・いくつ覚えられるか？テスト） ・第一印象の重要性（初頭効果、脳一貫性の法則） ・身だしなみ（自己チェック・相互チェック）⇒解説 ・基本姿勢（立ち方、座り方、歩き方） ・目線、表情 ・空間心理に配慮した、立ち位置・距離感を身につける ・好意の連鎖を生む基本所作（ブチワーク・書類渡し） ・第一印象はいつ決まる？（360°みられる意識）	ペアワーク ペア共有⇒講義 個人ワーク 講義 個人・ペアワーク ペアワーク ペアワーク ペアワーク⇒ディスカッション 個人ワーク
<あいさつ基本マナー> あいさつの意義とは？	【考察】なぜ挨拶をしますか？ ・挨拶の意義（存在承認）と基本マナー ・あいさつ+ひと言ワーク（準備⇒グループワーク） ・ビジネスにふさわしい挨拶例 ・名刺交換（解説⇒同時交換の実践⇒質疑応答） ・笑顔トレーニング（ストレッチ⇒眼輪筋⇒笑顔つくる）	ディスカッション 講義 グループワーク 講義 ペアワーク 全体⇒グループ実習
<正しいことば遣い> 敬語のポイント	【考察】敬語を使いこなす上で難しいと感じること・不安点など ・敬語のポイント（相手語、自分語、基本語） ・自分を表す言葉（わたし、わたくし、弊社、わたくしども等） ・練習問題～正しい日本語に訂正しましょう～ ・ビジネスフレーズ、次に繋がるお断り表現	ペア共有 講義 講義 個人ワーク⇒解説 解説⇒練習問題（ペア）
<ビジネス電話> 電話対応のポイント	【考察】電話対応で注意すべきこと ・電話をかける・受ける時の基本マナー ・電話対応マニュアル（取次・折り返し・伝言） ・ペア練習⇒録音チェック⇒相互フィードバック	グループディスカッション 講義 全体練習 ペアワーク
<研修の振り返り> 学びと気づきシェア	気づきと学びのシェア ※各自、アクションプランシート記入⇒職場の方よりフォロー＆フィードバック	グループディスカッション ~17:00終了