

チームの力を**最大化**する！

第一印象



信頼関係



敬意と思いやり



心地よい対応



接遇・ビジネスマナー研修

信頼される人・選ばれる会社になるための「人の基本力」を磨く



好印象を与える
立ち居振る舞い



丁寧な言葉遣いと
コミュニケーション



相手に配慮した
対応力の向上



信頼向上が
成果につながる

一人ひとりのマナーが、
会社の信頼と価値を創る。

●本研修によって習得が期待できるスキル・ノウハウ

▷社会人としての基本的マナーが身につきます

仕事を進める上で最低限必要となるマナーは、①時間、②身だしなみ、③あいさつ・立ち居振る舞い、④言葉遣いと言われています。これら4つのマナーについて丁寧に説明し、実践いただくことで基本的マナーが身に付きます。

▷仕事を進める上でのマナーも学べます

特に新入社員など経験の浅い皆さんは、仕事を進める上でのマナーも十分に身につけておりません。仕事の指示の受け方や「報告・連絡・相談」の考え方、そしてミスをしてしまった時の対処法など、明日からすぐに使えるマナーを学んでいただけます。

▷電話対応やメールなど、間接的なコミュニケーションマナーも学べます

特に最近の若い方々は、SNS慣れが大きく、電話でのコミュニケーションを特に苦手とされる方が多くなっているようです。

また、メール配信ミスや、メールでの言葉遣いが悪く、お客様を怒らせてしまったという例もございます。メール上のマナーも併せて学べます。



お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修／営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL : 090-5331-9217



mail : officewata@ymail.ne.jp

●カリキュラム（例）

※概ね2時間コースの場合

◆最初に合同ワーク

「社会人」とはどういう人？

Chapter1 社会人としてのビジネスマナー全般

(1)時間

(2)身だしなみ

(3)挨拶・立ち居振る舞い

(4)言葉遣い

Chapter2 仕事を進める上で知っておくべきこと

(1)仕事の指示の受け方

(2)「報告・連絡・相談」

(3)ミスをしてしまったとき、注意を受けたとき

(4)電話応対

(5)メール送信上のマナー

○身だしなみ（髪型、メイク）

髪型

- 前髪は目にかからない
- 髪色は黒、濃い茶までとし、明るすぎる髪色は避ける
- 長い髪はまとめるなど工夫

眉

- ナチュラルに整える

メイク

- ナチュラルメイクが基本
- リップの色など派手にならないよう注意

アクセサリー

- シンプルで小ぶりなもの

その他

- ネイルは派手にならないよう
- 香水は控えめに

オシャレしたい気持ちはわかりますが
仕事の場では控え、プライベートで楽しむようにしましょう

髪型

- 前髪は目にかからない
- 襟足はシャツにかからない
- 髪色は黒、濃い茶までとし、明るすぎる髪色は避ける

眉

- 専用のトリマー、ハサミ等で整える

ひげ

- そり残しのないように
- 公務員としては原則ひげを伸ばすのは好ましくない

○時間（終業時）

- その日の仕事の報告をまず上司に行う



- 忙しんでいる先輩等に「お手伝いできることはありませんか？」と声かけ



- 身の回りの整理整頓、PCオフ



- 上司、課の皆さんに「それでは本日はお先に失礼します」の一言を述べて帰宅

○言葉遣い（敬語実践）

誤った表現	正しい敬語遣い
○○社の遠藤部長が来ました	
課長がこう言っていました	
メニューはこれです。何を食べますか？	
うちの佐藤課長がさっき言いましたが、書類は明日持ってきます	
来週の展示会には、私が行きます。	
知っているかもしれませんが、聞いてもらいたいことがあります	
もらった資料を読みました	
（外部からの電話に対し）大野課長はさっき帰りました	
（役所内の人に聞かれ）大野課長はさっき帰りました	

33



見積概算

※2時間コース×1コマの場合
15万円（＋交通費・宿泊費・税）

※コマ数、時間、お客様ニーズ等によって見積額が変動いたしますので、事前の見積依頼をお願いいたします。

お問合せ先

Office渡島

自治体職員研修／営業・コミュニケーション研修



長野県長野市若槻団地1-163



TEL：090-5331-9217



mail：officewata@ymail.ne.jp