

# 《令和4年度》 ～社会人としての心構え、基本をしっかり身に付ける～ ビジネスマナー研修講座開催のご案内

私たちの仕事は、お客様、取引先、同僚、上司など多くの人との関わりの中で進められており、その中で役割を果たし、仕事の成果を上げ、充実した時間にするためには、社会人としての相応しい心構えとマナーを身につけることが必要です。

この講座では、社会人としての心構えや、言葉遣い、話し方・きき方、立ち振る舞いの重要性を学ぶ中身の濃い研修となっております。新入社員の方は勿論、中途採用者の方や既存の社員の方にも、改めて「マナーの重要性」について考えて頂く機会として是非ご活用ください。

～この研修のねらい～ ①社会人としての心構え、言葉遣い、立ち振る舞い等の基本を身に付ける。

②電話の対応を実践(ロールプレイング)で学ぶことで基本を身に付ける。

【 講 師 】

まつばら

あつこ

オーブ パーソナリティオフィス 代表

松 原 淳 子 氏

★(講師プロフィールは裏面をご覧ください。)

■ 日 時 令和4年4月6日(水) 13:30～16:30 3時間(基本マナー編)

令和4年4月13日(水) 13:30～16:30 3時間(電話対応編)

★コロナ対策として内容の違う研修を2日に分けて開催いたします。

■ 場 所 山陽小野田市商工センター3階 講堂(山陽小野田市中心二丁目3番1号)

■ 対 象 新入社員及び入社3年未満の方、両日共に研修の受講が可能な方

■ 受講料 当所会員・ユーザ協会会員 1名 4,000円 / 非会員事業所 1名 6,000円

★受講料は、当日ご持参ください。 (会員・非会員事業所共にテキスト・消費税込み)

■ 定 員 30名(定員になり次第、締め切りさせていただきます。)

■ 講座内容・お申込書 裏面をご覧ください。

裏面のお申込書に必要事項をご記入の上、3月28日(月)までに

TEL(84-4111)またはFAX(84-4180)にてお申し込み下さい。

【主催】小野田商工会議所 / 【共催】(公財)日本電信電話ユーザ協会 山口県支部

◆◆◆ 研修1日目プログラム(3時間) 【基本マナー編】 ◆◆◆

内 容	
社会人としての心構え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客満足</li> <li>・ 接客の 5 原則</li> <li>・ 身だしなみ</li> <li>・ マスク ON のコミュニケーション</li> <li>・ 報告、連絡、相談</li> </ul>
立ち居振る舞い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 姿勢、お辞儀、接客 8 大用語</li> <li>・ 自己紹介、名刺の扱い実践</li> <li>・ 来客対応(お茶の出し方等)</li> <li>・ 訪問の心得(手土産の渡し方等)</li> </ul>
言葉遣い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 敬語の種類と使い方</li> <li>・ 敬語の演習</li> <li>・ 感じの良い話し方</li> </ul>
話し方・聞き方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニケーションの特徴</li> <li>・ 言語表現、非言語表現</li> <li>・ 話のきき方、伝え方</li> </ul>

◆◆◆ 研修2日目プログラム(3時間) 【電話応対編】 ◆◆◆

内 容	
電話の基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話の特徴</li> <li>・ 電話の受け方・かけ方</li> <li>・ 対応の言葉</li> </ul>
電話応対実践 ①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話の取り次ぎ</li> <li>・ 名指し人不在時の取り次ぎ</li> </ul>
電話応対実践 ②	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ロールプレイング (お客さまに電話をかける)</li> </ul>
電話応対実践 ③	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ロールプレイング (伝言をきく)</li> </ul>

## 【講師プロフィール】

### 松原淳子(まつばらあつこ)

■オーブ パーソナリティオフィス 代表

■山口県宇部市在住

■NHK 山口放送局 契約キャスター・リポーターを経て

結婚を機にフリーパーソナリティとして活動

現在は、コミュニティラジオ放送局 FMきらら、

FMスマイルウェーブパーソナリティで番組を担当

式典・イベント・ブライダル等司会、P.V、C.M、ナレーション等出演

また接客講師として、社員接客研修、電話対応研修

ケアコミュニケーション講座、話し方講座、テーブルマナー講座、アサーション講座、

クレーム対応講座、経営危機管理講座など行う。

(学法)YIC学院 YICビジネス情報専門学校 非常勤講師

(社法)日本経営危機管理協会 認定講師

(公財)日本電信電話ユーザ協会 電話対応技能検定指導者・契約講師

(社法)日本ホテルレストランサービス協会

日本料理・西洋料理・中国料理食卓作法認定講師

■研修・講演先

山口県シルバー人材センター連合会、宇部市シルバー人材センター、

山口県教職員団体連合、宇部市役所、下松市役所、宇部市文化創造財団、

山陽小野田市立山口東京理科大学、宇部フロンティア大学短期大学部、

広島県立福山商業高校、島根県立出雲農林高校

他県内各事業所、商工会議所会員企業



◆◆◆ コロナ禍での運営方法について ◆◆◆

検温確認をはじめとし、ソーシャルディスタンスに配慮した配席、定期的な換気による空気の入替え、参加者の手指消毒用アルコールの設置、講師のアクリルパネルを活用した飛沫対策及び事務局員の手洗い、マスク着用の徹底等に努めます。

ご参加者の皆様におかれましてもご理解ご協力くださいますようお願いいたします。

★ コロナ禍の状況により、研修を中止する場合がございます。予めご了承ください。

◆◆◆ ビジネスマナー研修講座申込書 ◆◆◆

ふりがな 受講者氏名	入社 年数	所属	性別

事業所名			
連絡責任者			
Tel		Fax	
E-mail			

※ご記入頂いた内容は、当事業の参加者把握のために利用するほか、事務連絡や関連事業の情報提供のために利用することがございますが、第三者に公開するものではありません。

個人情報の取扱いにつきましては、小野田商工会議所個人情報保護方針に基づき対応致します。

《お申込み・お問合せ先》

小野田商工会議所 (担当 重富・中村)

〒756-0824 山陽小野田市中央二丁目3番1号 Tel:0836-84-4111 Fax:84-4180