

2018 年度 日本書籍出版協会
新入社員研修会 ビジネスマナー研修

■ねらい

- ビジネスマナーの意義を理解し、基本事項を習得する
- 仕事を円滑に進めるためのコミュニケーションマナーを理解する
- ビジネス電話の対応のポイントを整理する

■プログラム（4月17日（火）開始 9:30 スタート／終了 18:30 予定）

スケジュール（予定）	
9:30	（9:30 スタート）
	○オリエンテーション
	・ビジネスマナーはなぜ必要か？
10:00	● 『ビジネス上の言葉遣い』
	・間違いやすい言葉遣い
	・ビジネスシーンでよく使われる表現
11:00	・Eメールの注意点
昼食・休憩	
12:00	・社会人に求められる情報管理（SNSの注意点）
13:00	● 『応対接客の基本』
	・受付対応の注意点、お茶出し
	・上座下座の基本
14:00	・名刺交換の基本、実践練習
	● 『報告・連絡・相談の基本』
	・指示の受け方の基本
15:00	・報告の仕方の基本
	・指示の受け方／報告の仕方練習
16:00	● 『電話対応の基本』
	・電話の特性と基本原則
	・電話の受け方
17:00	・電話のかけ方
	・電話ロールプレイング 実施／振り返り
18:00	○研修のまとめ （18:30 終了予定）

※状況により内容を変更することがあります