## 就労支援ビジネスマナー カリキュラム案 (全6回)

\*所要時間:2時間

\*講師1名

## <内容・方法・ねらい>

	内容	方法	ねらい
1 回 目	<ul> <li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li> <li>■ ビジネスコミュニケーション①</li> <li>・好感のもたれる話し方:目線、声のトーン・メリハリ・表情・態度</li> <li>※職場でよく使う言葉で実践</li> </ul>	·講義 ·実技	・相手の立場に立ち、好感をもたれる話し方の習得を目指します ・1 回目は、発声練習の後に、声のトーンやメリハリ、表情と声の関係、話すときの態度を伝えます
2回目	<ul> <li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li> <li>■ ビジネスコミュニケーション②         <ul> <li>・好感のもたれる話し方:簡潔に話す</li> <li>※報告・連絡・相談・質問の基本</li> </ul> </li> </ul>	·講義 ·実技	・報告・連絡・相談・質問の際の定型を しっかり体得します
3 回 目	<ul> <li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li> <li>■ ビジネスコミュニケーション③         <ul> <li>・様々な場面での対応方法</li> <li>※印象の良い挨拶・会話、遅刻したときの対応、謝り方</li> </ul> </li> </ul>	·講義 ·実技	<ul><li>・話し方、伝え方を場面別に分類し、さらに具体的に体得します</li><li>・声かけのタイミングなど、できるだけー人ひとりに対応</li></ul>
4 回 目	<ul> <li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li> <li>■ 正しい言葉遣い         <ul> <li>・間違い敬語、印象の良い言葉、便利な言葉 事例</li> </ul> </li> <li>■ 1~3回目の復習</li> </ul>	·講義 ·実技	・文法ではなく、「間違い言葉」「好印象の言葉」などを具体的に覚えます ・実際に職場で活用できるように対応 力を高めます
5 回 目	<ul><li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li><li>■ 電話応対</li><li>・基本、心構え、取次ぎ対応、不在時対応、クッション言葉</li></ul>	·講義 ·実技	・具体的な事例を基に、基本中の基本を体得します
6 回 目	<ul><li>■ アイスブレイク/ストレッチ体操/ヴォイストレーニング</li><li>● 接遇</li><li>・印象の良い挨拶・取次ぎ</li><li>■ 全体復習</li></ul>	·講義 ·実技	・お客様対応としての基本である、「挨 拶」「取次ぎ」を体得します ・総仕上げです

<ご準備いただくもの>

\* ホワイトボード/マーカー

\*レジュメ/手鏡等、こちらで持参いたします

㈱HDI 代表 尾形圭子