

新入社員・フォローアップ研修カリキュラムのご案内

1. 社会人・組織の一員としての意識改革

- (1) 学生と社会人の違い …… 学生と社会人の違いを考えてみる
- (2) 健康の大切さ …… 職場内における「体の健康」と「心の健康」について
- (3) 働くことの大切さ …… 働くことで社会に貢献できる
- (4) 企業組織とは …… 会社は個人プレーではなく組織によって動くことを理解する
- (5) 給料の大切さ …… 社会保険料等の大切さを把握する

2. ビジネスマナーの基本知識

- (1) ビジネス人としての資質 …… 挨拶・表情・態度・身だしなみ・言葉遣い（5大要素）
- (2) 第一印象の大切さ …… 明るい対応等は企業を代表している
- (3) 8大接客用語とお辞儀のしかた …… 8大接客用語の重要性と美しいお辞儀のしかた

3. 好感力を高める社内におけるコミュニケーションとは

- (1) 指示の受け方・報告のしかた
- (2) 物の受け渡し方・立ち位置
- (3) 始業・就業時のマナー
- (4) 基本のデスク管理
- (5) ビジネスカバンの整理

4. 社会人としての品格ある言葉遣い

- (1) 敬語の定義・必要性（言葉遣いで会社の品格が決まる）
- (2) 敬語の種類と展開のしかた（尊敬語・謙譲語・丁寧語など）
- (3) 印象に残る接客用語（柔らかく伝えるワンランク上の接客用語（クッション言葉））
- (4) 注意したい言葉遣い（無意識に使っている学生言葉・間違い言葉）

5. 印象に残る電話対応とビジネス文書の基礎知識

- (1) ビジネス電話対応マナー
 - ① 電話の第一印象は第一声で決まる
 - ② 電話のかけ方、受け方、取り次ぎ方
 - ③ 伝言メモの作成と注意点
 - ④ クレーム電話を受けた際の対応のしかた
- (2) ビジネス文書の重要性
 - ① ビジネスEメール
 - ② コピー・FAXの取り扱い方
 - ③ 郵便物の書き方

6. 会社訪問のマナー

(1) 訪問のしかた

- ① アポイントメントの有無に応じた訪問のしかた
- ② 応接室での待ち方
- ③ お茶をいただくタイミング

(2) 来客対応の基本～受付からお見送りまでの案内のしかた～