

目次

第1章	ビジネス基礎編	1
1-1	組織と人間関係	1
1-2	身だしなみ・立ち居振る舞い	3
1-3	席次	5
1-4	ビジネス文書の基礎知識	6
第2章	マナー編	8
2-1	職場のマナーの基本	8
2-2	来客対応のマナー	8
2-3	訪問のマナー	9
2-4	電話対応	11
第3章	接遇・対応編	15
3-1	接遇の心構え	15
3-2	敬語と接遇用語	15

研修時間の目安

第1章 ビジネス基礎編……………1.5 時間

第2章 マナー編……………2.0 時間

第3章 接遇・対応編……………1.5 時間

合計で5時間程度の研修内容となっております。

第1章 ビジネス基礎編

1-1 組織と人間関係

✚ 組織とは

組織は目標を達成する為にあり、色々な人がいてそれぞれの意見を出し合い、当てはめていくものです。上司や先輩の指導を受けながら一つ一つの仕事をこなし、同時に仕事を覚えていくこととなります。また役割分担やルールに従って動き、その組織の共通目的を全ての人が分業しあい、達成していくことです。

【役割分担】

どういう役割をその人にやってもらうか、どのような方法でやってもらうか。役割を決めてあげないとそれぞれがバラバラな行動になってしまいます。

【ルールに従う】

ルールに従って行動する事が重要で、決められた最低限の約束事を全体で作り、組織の意思疎通を図らないとなりません。ルールがない組織は組織とは言えません。

✚ 職場でのコミュニケーション

コミュニケーションとは…

二人以上の人同士が意思や感情、情報などを相手に正しく伝えるとともに、相手から誤り無く受け取り、共有することです。



コミュニケーションは周囲の人達と良好な人間関係を築く、また情報や意見、感情を過不足無く正確に伝えるために行うもので、話し手、聞き手が相互にその役割を交換しながら、あるいは同時に話す、聞くという役割を担いながら進めていくものです。

自分の意志をはっきりと伝えることも大切ですが、自分が何をすべきか、自分がどんな立場かを考えて行動しましょう。

【重要ポイント】

- 自分の現在の立場をわきまえる
- 相手の意見を聞き、相手の立場になって考える
- チームワークを心がける
- 言葉遣いは丁寧に
- 「イエス」「ノー」をはっきり使い分ける
- 時間厳守
- 約束をしっかり守る
- 言い訳はしない

目 录

第 1 章 商务基础篇	1
1-1 组织与人际关系	1
1-2 仪表仪容·举止动作	3
1-3 座次	5
1-4 商务文书的基础知识	6
第 2 章 礼仪篇	8
2-1 商务礼仪的基础	8
2-2 来客应接礼仪	8
2-3 访问时的礼仪	9
2-4 电话应答	11
第 3 章 接待·对应篇	15
3-1 接待的心理准备	15
3-2 敬语和接待用语	15

参考培训时间

第 1 章 商务基础篇 1.5 小时

第 2 章 礼仪篇 2.0 小时

第 3 章 接待·应答篇 1.5 小时

合计约 5 个小时的培训内容。

第1章 商务基础篇

1-1 组织与人际关系

组织

组织是为了实现目标而存在，是组织成员各执己见，并各司其职的一种形式。对于个人来说，就是在上司或前辈的指导下，完成每一件工作，同时掌握工作技巧的过程。所有组织成员按照责任分担和工作原则，分工合作，共同完成同一组织目标。

【责任分担】

每个人应该明确应承担怎样的责任，用什么方法去完成任务。
如果不明确责任，那么组织成员就会各行其是，使事倍而功半。

【遵守规则】

按规则行动非常重要，因此组织成员必须确立应该共同遵守的事项，并时常进行思想沟通和交流。无组织无纪律的组织是不存在的。

在工作中的沟通

所谓沟通…

所谓沟通，就是复数以上的人员之间，相互正确传递思想、感情及信息，并正确理解和共享的过程。



沟通是为了与身边的人建立良好的人际关系，并正确、适当地传递信息和意见以及感情的过程。是双方轮流更换听、说的角色，或同时扮演听、说的角色，进行交流的过程。

虽然清楚、准确地传达自己的意见非常重要，但是首先应该明白自己应该做什么，处在什么样的一个立场，然后再采取行动。

【要点】

- 清楚自己当前的立场
- 虚心听取对方的意见，站在对方的立场上考虑问题
- 注意团队合作
- 注意言辞礼貌
- 明确“是”或“不是”
- 守时
- 守约
- 不找理由