

## ビジネスマナー研修（基礎編）

### 開催趣旨

この研修では、新任職員として必要なビジネスマナーを習得し、学生・保護者・職員間とのコミュニケーションが、より円滑になることを目指していくものです。日頃の不安と疑問を解消し、相手の立場に立った対応を考察していただきます。

大学内は、学生・保護者はもちろん取引業者など色々な人の出入りが多い場所です。「わかっている」ようできていないビジネスマナーの基本を今一度理解し、さらなる顧客満足・信頼関係につなげます。

個々のビジネスマナーの点検と基本を、【ワーク】【トレーニング】を取り入れた実践型のカリキュラムにより、明日からの即実践に役立つ手法で実施します。

### 主な対象

新規採用職員（専任・嘱託・契約・臨時職員等）を含む全職員

※初任者を優先しますが、ビジネスマナーを学びたい方であればどなたでも参加していただけます。

### 開催日時

2013年3月21日（木）・22日（金）・27日（水）、6月7日（金） 9:45～17:15

※全て同一内容で実施します。

### 会場

キャンパスプラザ京都 2階第2会議室（予定）

### 募集定員

各回20名（大学コンソーシアム京都加盟大学・短期大学優先・先着順）

※同一内容のため参加日は1日のみですが、4日間のうち、参加可能な日の全てに丸印をつけて所定の用紙にてお申し込み下さい。結果は確定次第、ご連絡いたします。

※参加者が14名未満の日については不開講となる場合がありますので、ご了承下さい。

### 参加費用

加盟大学・短期大学 6,500円

非加盟大学・短期大学 11,500円

※お支払方法等については、改めてご案内いたします。

※大学等の機関で参加費を負担される場合は各機関の窓口担当者様宛に、個人で参加費を負担される場合は、各個人様宛にご案内いたします。

### 申込方法

大学コンソーシアム京都ホームページの「大学職員共同研修プログラム」のページをご参照いただき、申込用紙をダウンロードの上、メール添付にてお申し込みください。

締切は2013年2月28日(木)です。

URL <http://www.consortium.or.jp/>

[トップページ→教職員の方→大学職員共同研修プログラム]

e-mail [sd@consortium.or.jp](mailto:sd@consortium.or.jp)

### 研修プログラム

#### ◆オリエンテーション

❖研修の目的   ❖講師・受講者自己紹介

#### ◆ビジネスにおけるコミュニケーションの必要性

❖組織に期待されている役割   ❖社会人としての心構え

#### ◆好まれる同僚の条件

大学職員は「チームワーク」が必要不可欠。周りに媚びる必要はないが、自らが気持ちよく仕事をするためには周りがどう受け止めるかという視点は外せない

❖あなたはどんな人と一緒に働きたいですか？【ワーク】

❖信頼を得る6つの基本

#### ◆第一印象の重要な重要性

❖ザイアンスの熟知性の法則   ❖初頭効果   ❖第一印象を構成する要素

❖第一印象シート（客観的に自己を把握する）

#### ◆表現力の向上

❖表情は誰のもの？

❖表情力チェック【笑顔のトレーニング】

❖笑顔の力

#### ◆身だしなみ

学生・保護者・職員同士、信頼を高める為の印象の必要性を知る

❖おしゃれと身だしなみの違い

❖身だしなみのポイント

#### ◆コミュニケーションの基本

❖挨拶の意味

❖学内での挨拶の基本

❖感じの良い返事、感じの悪い返事

#### ◆言葉遣い

感じの良い自己表現の基本として言葉遣いは重要であり、敬語をうまく使えないばかりに生じる様々なコミュニケーションを避けるため、クッション言葉と依頼形を工夫して使う。仲間言葉、学生言葉はビジネスには不適

❖気をつけたい言葉遣い

◆感じの良い電話対応

感じの良い電話対応は大学の価値を高める

受け方、かけ方の基本を身に付け、不在時の対応、取次ぎ方について知る

❖電話というツールの特徴

❖電話対応の基本【状況に応じて対応できるトレーニング】

◆来客対応

❖お茶出しのマナー

❖タクシー・エレベーターでの知っておくべきマナー

◆来客対応

◆ハウレンソウ

指示された仕事に関すること、問題になりそうな事実・状況に関すること

❖報告、連絡、相談の種類、ポイント

◆研修の総括と今後

講師派遣元

株式会社ワコールキャリアサービス

〒600-8492 京都市下京区四条通新町東入ル月鉾 62 住友生命京都ビル 8F

TEL : 075-212-2691 FAX : 075-212-5850

URL : <http://www.e-wacs.co.jp/>

