

今さら聞けない

# ビジネスマナーとコミュニケーション

～自信を持ってお客様に対応できますか？

円滑なコミュニケーションはマナーから～

開催日時:2013年8月22日(木)10:00～16:30

開催場所:勝永六番町ビル 1階 会議室

東京都千代田区六番町6 (JR・地下鉄市ヶ谷駅、四ツ谷駅各徒歩5分)

講師:北原悦子 インフィニティ・ヴォイス 代表 産業カウンセラー 交流分析士  
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター

## 1. うまくいくコミュニケーション

### うまくいかないコミュニケーション

- (1) そもそもコミュニケーションとは
- (2) 3つの交流パターン
- (3) うまくいく理由、いかない理由
- (4) より良い人間関係のために

## 2. コミュニケーションは、マナーから

- (1) どうしてマナーが必要なのか
- (2) マナーとコミュニケーションの深い関係
- (3) 知っているのと得をする、知らないと損をするマナー
- (4) ビジネスマナーは人を美しく見せる、できる人だと  
思わせる

## 3. 知らないと怖いビジネスマナー

- (1) 品格を問われる身だしなみ  
～どこまで許される？社内のカジュアル～
- (2) 言葉より表情で見透かされる心の内
- (3) 基本の挨拶4つのポイント
- (4) 時折見かける挨拶をしない人  
～無意識？それとも意識的？

## 4. 会社の顔の来客対応

- (1) ご案内の立居振舞 ～案内する時、される時～
- (2) 一番偉い人は誰？

- (3) 今さら聞けない席次 ～奥の席？眺めのいい席？  
応接室から乗り物まで～

- (4) お茶の出し方でわかる、できる人

## 5. スマートな名刺交換できますか？

- (1) 名刺交換の基本確認 ～受け方、渡し方～
- (2) 戸惑いがちな同時交換をスマートに
- (3) 誰から渡していいのか分からない時どうする？
- (4) このタイミングで確認しておきたいこと

## 6. 会話で始めるビジネスコミュニケーション

- (1) 言葉で伝えるコミュニケーション
- (2) 相手を思いやる聞き方話し方、相手が話したくなる聴き方
- (3) 丁寧語、尊敬語、謙譲語、二重敬語
- (4) 報告・連絡・相談の基本と確認  
～上司がイッパイ！誰に報告？～

## 7. もう電話は怖くない

- 顔の見えないお客様とのコミュニケーション
- (1) 第一声が大切 ～名乗りと声のトーン～
  - (2) 取り次ぎの基本
  - (3) 指名者不在時の対応と伝言のチェックポイント
  - (4) こんな時どうする？

～質疑応答～

### ■講師 北原悦子

インフィニティ・ヴォイス 代表  
産業カウンセラー 交流分析士  
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター

受付・営業・イベント・お天気キャスターなど常に多くの「人」と「会話」で関わる仕事の経験を経て独立。講師として18年。『聞いたことは忘れる 見たことは覚える やったことはわかる、受講者が主役の研修を！』を信念に参加型の研修を実施。実体験を踏まえた事例を取り入れ、簡単な言葉で分かりやすく伝えることをモットーとする。スキルアップをするためには知識を増やすことも必要だが、受講された方が気付きを得ることが成長の近道だと考える。

主にフィールド活動をされる方に必要なマナー、営業力、店頭知識からコミュニケーションなどトータル面での研修を行う。



「マナー研修は受けたことはあるけれど、実はあまり覚えていない」「新入社員の時にマナー研修があったような気がするけどどうも覚え」「やっているつもりでも自信がない」「名刺交換など基本はわかっているけど基本通りのシーンは現実にはあまりなくて戸惑う」など、マナーについて何うとこのような答えが多く返ってきます。

しかしビジネスシーンで必要不可欠なマナーをやらないわけにはいかず、不安や確信を持ってないまゝいたり臨機応変な対応に困っていたりすることが分かります。

そこで、不安を解消し現実的なシーンに対応できる“マナー力とコミュニケーション能力”を向上するための講座を開催いたします。堅苦しくなく、ランクアップして魅せる立居振舞を自分のものにしましょう！

(社)人財開発支援協会では、9月7日より「2013年秋季研修講師育成講座」を開催いたします。プロの講師を目指す方々、ブラッシュアップを図りたい社内インストラクターの方などのご受講をお待ちしております。

本セミナーご参加の方が「研修講師育成講座」に申し込まれますと、「研修講師育成講座」の受講料が10%割引(189,000円→170,100円の18,900円引き)になります。

詳しくは、Webサイト、あるいは資料をご請求ください。

◆価格:1名につき**23,100円**(税込み、本体22,000円)〈テキスト、昼食、飲み物等、一切を含みます。〉  
2名以上同時申込の場合は、1名につき**20,000円**(税込み)に割引きます。

◆申込み方法:下記いずれかの方法でお申込みください。

- ① 下記の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766)ご送信、又はご郵送ください。
- ② インターネットからのお申込みは、(社)人財開発支援協会 Webサイト <http://www.hrdsa.or.jp> から申込ページ <http://www.hrdsa.or.jp/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◆開催3日前以降及びご入金後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。代理の方のご出席をご配慮ください。

**開催場所: 勝永六番町ビル 1階 会議室**  
東京都千代田区六番町6

- ・JR総武線・都営地下鉄・東京メトロ有楽町線「市ヶ谷」下車徒歩5分
- ・JR中央線・東京メトロ丸ノ内線・南北線「四谷」下車徒歩5分
- ・東京メトロ有楽町線「麹町」下車徒歩7分



## 一般社団法人人財開発支援協会

〒125-042 東京都葛飾区金町5-2-17  
TEL03-5660-5835  
URL;<http://www.hrdsa.or.jp>

### <申込先>

□研修事業部

〒156-0053 東京都世田谷区桜1-58-10  
TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766  
E-Mail: [info@hrdsa.or.jp](mailto:info@hrdsa.or.jp)

◆2013年8月22日「ビジネスマナーとコミュニケーション」に申し込みます。

会社(組織)名		
部署/役職	①	②
申込者氏名	①	②
連絡先(会社)住所	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

■3名以上のお申し込みは、お手数ですが別紙に追加申込者名/アドレスをお書きの上、ご送付ください。

★申込み専用ファクシミリ番号 → 03-3425-0766