

# エスエスブレインの講師派遣カスタマイズ研修

ビジネスマナーに自信がない。基礎がわかっていない。お客様からクレームを受けてしまった。いざというときにスムーズに言葉が出てこない。  
などビジネスマナーで悩んでいるすべての方へ。

## 仕事力向上のビジネスマナー研修

■対象:ビジネスマナーでお困りの方 (正社員・契約社員・パート社員・アルバイトを問いません)

■研修時間:9時30分から17時 ■参加人数:4名から20名まで  
(時間と人数はご相談に応じます)



全員の意見を引き出しながら、研修を進めます



電話対応は一人ひとり練習をします。

### ■受講生の上司の声

- 当社に来ていただき、「ビジネスマナー研修」「部下指導研修」「社員研修」「伝える力・聴く力・人間力向上セミナー」を行いました。特にビジネスマナー研修に関しては、弊社におけるビジネスマナーの統一感を確立することができました。この効果は絶大でした。研修の進め方はとてもわかりやすく、具体例も多く、社員も研修内容を実際の業務に落とし込みやすかったようです。研修終了後もわからないことがあったらエスエスブレインさんに相談しており、フォロー体制にも満足しています。(葬儀社)
- 社会人として必要なマナーをしっかり指導していただけるとスタッフ全員が感じています。また、講習後にわざわざ来院していただき、講習での様子を報告してくださり非常に助かっていますし、安心できます。今後とも、すべての新入社員にはマナー講習をお願いしたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。(医療)

### ■エスエスブレインが選ばれている3つの理由とは

#### 1. 豊富な研修実績

一部上場企業から中小企業、市役所、病院、介護施設まで、年間研修開催は90回を越えています。

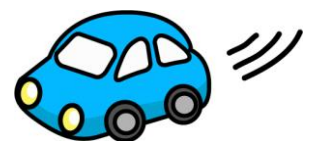


#### 2. きめ細やかな対応

- ①現状把握  
経営者様・ご担当者様のお話をじっくりお聞かせいただき、問題点や困っていることを把握します
- ②課題に即してテキストを作成
- ③研修後のフォローアップ  
研修後は報告に伺うので、ご担当者の方も安心です

#### 3. 地元企業ならではのスピーディな対応

ご連絡いただいたらすぐにお伺いします。



## ■プログラム例

### 1. オリエンテーション

この研修のねらいと到達目標

### 2. 自己紹介

- ①日ごろ気をつけているビジネスマナー
- ②この研修で身につけること

個人ワーク・発表

### 3. 私たちに求められること

- ①ビジネスマナーの重要性を再確認
- ②仕事を進めるときのコミュニケーション  
(ハウレンソウ)
- ③好感を持たれる第一印象
- ④あいさつの重要性(対応の7大用語)
- ⑤敬語の正しい使い方

講義・ペアワーク・発表

### 4. 好感をもたれる電話対応をマスターする (基本・応用編)

- ①ビジネス電話の基本対応
- ②名指し人が不在の場合
- ③伝言を頼まれたら

講義・ロールプレイング

### 5. ワンランク上の来客対応

- ①受付とご案内の仕方
- ②名刺の取り扱い  
・名刺の受け方、出し方、名刺交換の仕方
- ③応接室でのマナー  
・上座と下座  
・お茶の接待

講義・ロールプレイング

## ■受講生の声

- 研修が始まるまでは、どんなことをするのだろうと、緊張していましたが、講師の方が見本を見せながらとても分かりやすく、丁寧に教えてくれました。ビジネスマナーがなぜ大事なのかよくわかりました。このことを知っているのと、知らないのでは、自分の言動がまったく違うと思いました。受講できてよかったです。(介護業)
- 受けることができてよかったです。今までどれほど出来ていなかったよわかりました。どれも当たり前のことですが、それが身につけていない恥ずかしさを感じました。人間としてのマナーを一から教えていただいたような気がします。(介護業)
- 研修を受け自分の中で曖昧だった部分が再確認でき、改善することができました。自己流で自信がなかった名刺交換もマスターできました。お客様への言葉遣い、表情、電話対応等、不快感を与えないよう思いやりをもって対応できるように頑張ります。(医療業)
- 研修を通じ、自社が選ばれる会社になれるかは、私たち現場の人間が「会社の顔」としてどれだけ信用信頼されるかが大切だと知りました。その為にも、ビジネスマナーをしっかり身に付け自信を持ってお客様と接していきたいと思います。(派遣業)
- ビジネスマナーと最初聞いた際には、挨拶や電話対応、接客内容のことだけであろうと思込んでいました。しかし、講師の方の説明や内容を学んでいくと、それは氷山の一角であって、相手に対する気遣い、ハウレンソウや自分のレベルアップ等、すべてのことがビジネスマナーになっているということを教えられました。(製造業)

## ■講師 エスエスブレン戦力強化トレーナー

社員研修の第一人者。自らも社内にて18年以上指導役として活躍している。受講生に考えさせ、意見を出させながら、双方向の研修を運営しており、受講後実際に行動が変化した、と目に見える成果を出している。クライアントの意向を研修に反映させながら、きめ細やかな指導を行なう研修スタイルは、定評があり、リピートも多い。著書は「利益を生み出す主婦パートを育てるすごい方法」(東洋経済新報社)

### 関美分



### 鈴木ゆかり



研修のお問い合わせはこちらへ → 株式会社エスエスブレン 担当:関・鈴木  
TEL:053-474-3178 FAX:053-474-6855  
E-mail:[ss-brain@ss-brain.com](mailto:ss-brain@ss-brain.com) ホームページ:<http://www.ss-brain.com/>