

もくじ

□ 研修の目的	… 3		
第1章 ビジネスマナーの基本		第3章 電話応対	
□ ビジネスマナーとは	… 7	□ 電話応対の基本	… 39
□ 身だしなみ	… 8	1. 心構え	
1. 第一印象		2. 実践の前に	
2. 身だしなみ		□ 受け方	… 41
□ 表情	… 11	1. 取り次ぐ	
□ 姿勢と動作	… 13	2. 不在時の対応	
1. 立ち居振る舞い		3. 伝言メモ	
2. あいさつ		□ かけ方	… 45
3. お辞儀		1. かける際のポイント	
□ 言葉遣い	… 17	2. 電話をかける	
1. 敬語の基本		第4章 来客時・訪問時の対応	
2. 尊敬語		□ 来客時のマナー	… 51
3. 謙譲語		1. 来客対応の流れ	
4. 丁寧語		2. 案内	
5. クッション言葉		3. 席次	
6. ビジネスにおける言葉遣い		4. お見送り	
7. 誤りやすい言葉遣い		□ 訪問時のマナー	… 57
第2章 ビジネス文書		1. 訪問の流れ	
□ ビジネス文書の基本	… 27	2. 名刺交換	
1. ビジネス文書の目的		□ 総合演習	… 63
2. ビジネス文書の基本ルール		□ 研修のまとめ	… 65
3. ビジネス文書作成のポイント			
4. 報告書			
□ Eメール	… 31		
1. Eメールの基本			
2. Eメールの構成要素			

姿勢と動作

1 立ち居振る舞い

●立ち方

- ・背筋を伸ばし、両足をそろえる
- ・あごを引き、頭をまっすぐに保つ
- ・男性の手の位置は、横に伸ばすのが基本
- ・女性の手の位置は、前で軽く組む
- ・両手を前で重ねる場合は、指先をそろえる



●歩き方

- ・背筋を伸ばしあごを引く
- ・視線はまっすぐ前に向ける
- ・両手は自然に下げる
- ・さっそうと歩くようにする



●座り方

- ・背筋を伸ばす
- ・背もたれに寄りかからない
- ・男性は、肩幅くらいにひざを開く
- ・女性は、ひざを合わせてまっすぐに下ろす



●その他気を付けたい動作

- ・腕を組む … 拒絶を表す態度に見える
- ・ひじをつく … やる気がなく見える
- ・足を組む … 偉そうに見える
- ・足を投げ出す … だらしく見える
- ・ため息をつく … やる気がないように見える
- ・貧乏ゆすり … イライラしているように見え、周囲に不快感を与える
- ・ペン回し … 落ち着きなく見え、周囲に不快感を与える
- ・ポケットに手を入れる … 偉そうに見える



姿勢のよい立ち方、歩き方、座り方を実践してみましょう。



時間の目安

1:15～(全体15分)

- 講義 / 7分
- ワーク / 8分



進め方

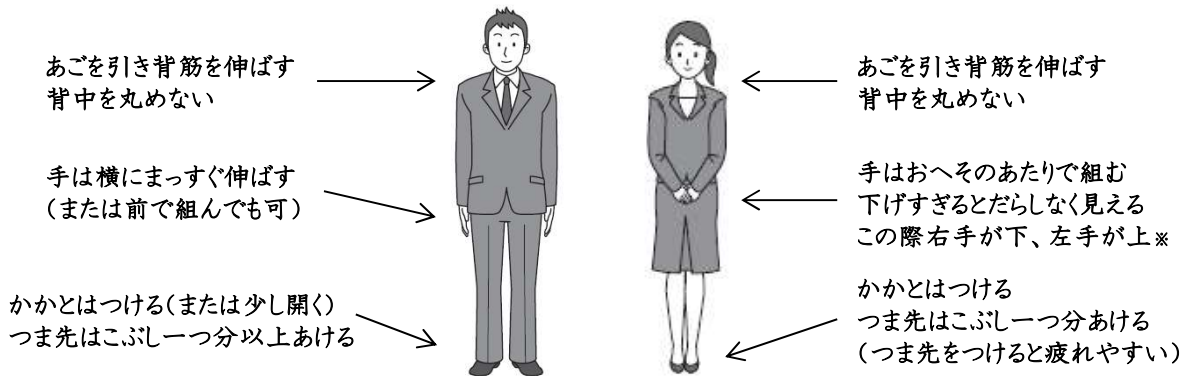
講義



(7分)

■ 講義ポイント

- ・前に出て立居振る舞いの見本を行ってくれる人を募る
 - ⇒手が挙がらない場合は、全体に「積極性」を促す
 - ⇒候補者は男女1名ずつがよい
- ・「立ち方」の見本を示す(受講者も一緒に行わせる)
 - ⇒姿勢、足の揃え方、手の組み方などを一緒に確認する
 - ⇒立ち上がる際は椅子を机の中に入れるよう指導する(整理整頓の観点から椅子は机の中に入れる癖付けをするのがよい)



※手を組む際、右手を下にする動作は“武器を持つ右手はちゃんと押さえています”＝“あなたに危害は加えません”
という意思表示があるとされている

- ・「歩き方」の見本を示す(受講者は観察する)
 - ⇒立った状態から姿勢をキープし、ダラダラと歩かないよう指導する
- ・「座り方」の見本を示す(受講者も一緒に行ってみる)
 - ⇒椅子を使い姿勢、足の位置、手の位置などを一緒に確認する
- ・その他気を付けたい動作に触れる
 - ⇒時間があればペアで行い印象を伝え合うとよい

ペア
ワーク



(8分)

Work.『姿勢のよい立ち方、歩き方、座り方を実践してみましょう』

- 立ち方→歩き方→座り方をお互いにチェックし合う
- ※歩き方は部屋の広さによってできない場合があるので省略して可
 - ※ワーク中は講師が見て回り、個別に指導する