

新入社員研修② ビジネス文書作成に必要な、論理的思考と文章の構成を学ぶ -4/6 (火)

研修のねらい

■ビジネスコミュニケーション（ビジネス電話・ビジネス文書・Eメール）の基本マナーとルールを習得

1. 企業人としての「話す」「書く」を理解する
2. 電話対応の基本マナーとルールを習得し、実践力を身につける
3. ビジネス文書の基本マナー（社内文書・社外文書・Eメール）を学ぶ

時 間	内 容
10:00～11:00	1. 企業人としての「話す」「書く」 1) ビジネスコミュニケーションの重要性 2) ビジネスにおける「話す」「書く」の心構え 3) 論理的な伝え方
11:00～12:00	2. 電話対応の基本マナーとルール 1) 電話対応の特徴と心得 2) 電話対応基本フロー ・オープニング・保留・クロージング 3) 電話対応で必要な表現 ・相槌・用件確定
昼食休憩	
13:00～14:30	4) 電話対応の印象 ・相手の気持ちを体感してみよう ・企業リスクを考える 5) 伝わる伝え方 ・クッション言葉・依頼表現・パワートーク 6) 電話対応ロールプレイング ・在席・不在（外出・会議中・社内）・伝言・クレーム
14:30～17:00	3. ビジネス文書の書き方（社内文書・社外文書） 1) ビジネス文書の役割 2) 社内文書 ・社内文書のレイアウトと構成 ・社内文書を書いてみよう 3) 社外文書 ・社外文書のレイアウトと構成 ・ビジネス文書の頭語と結語の例 ・社外文書を書いてみよう ・間違い探し
	4. ビジネスEメールの基本マナー 1) メールの特性 2)メールの基本マナー



【講師プロフィール】

樋口 ひとみ マナー・ソリューション代表取締役

1992年、生命保険損害会社のコールセンターにて運営ならびに社員教育を担当。

その後、大手企業にて研修担当トレーナーとして勤務。

主に、都市銀行コールセンターや外資系食品会社内研修担当として、

電話対応研修や業務知識研修を担当。

**Manner Solution** マナー・ソリューション