

ザ・基本！接遇マナー

【所要時間】2時間～1日間（ご希望による）

ビジネスマナー／接遇マナーを学ばないままきてしまった。だから「自分が後輩や部下の手本となっているのか」、間違いを正す際に「本当にこれで良いのか？自信がもてない」という方々が改めて基本を学ぶ一日です。

日本人としてもっとも大切な「心の軸」も取り戻します。

以下は、1日間の場合のプログラム例です。ご希望に応じて変更いたします。

項目	主な内容
日本人の美德	<ul style="list-style-type: none">・日本人の心の軸を考える・元祖サービスのプロの行動哲学 成人になるまでの教育 三脱の教え 繁盛しぐさ
立ち居振舞い	<ul style="list-style-type: none">・たしなみとは ・立ち姿勢 ・座り姿勢 ・物の受け渡し・本当の挨拶とは ・出迎え、身送り ・挨拶言葉のバリエーション・お辞儀のしかた ・世辞：挨拶の後は・・・・名刺の取り扱い方、名刺交換のしかた
言葉こそ プロの魅力	<ul style="list-style-type: none">・日本語を磨こう 敬語の種類は3つ まちがって使われやすい敬語表現 最上級の敬語表現 敬語のけいこ
サービス精神 あふれる電話応対	<ul style="list-style-type: none">・見えない電話で魅せるサービス 電話応対ゴールデンルール 3つの心得、3つのタブー 洗練されたセリフ永久保存版 ビジネス電話の常識、受け方、かけ方 取次ぎの基本、名指し人不在の場合の対応 一流と評価される予約の受け方