

人事ご担当者  
社員教育ご担当者  
に役立つ

# 「好感マナー」 トレーニングリーダー養成研修

マナーの  
ことは私に  
任せて!



「マナーなんか分かってる!」とお思いのあなた!

- ・ビジネスマナーは知っていることより、できることが重要!
- ・マニュアルどおりできることより、状況に最善の効果をもたらすことが重要!
- ・最善の効果をもたらす「好感マナー」の5要素を磨くことが重要!

## この「好感マナ」トレ.リーダー研修なら

1. なぜ好感マナーが重要なのか、心のメカニズムから説明できるリーダー
2. お客様満足につながる適切行動の発揮の仕方が分かるリーダー
3. 感じのよいマナーの実践ポイントを的確に指導できるリーダー

になれます!

「分かる」  
「できる」  
「教えられる」  
スキルがしっかり  
身につきます!

## こ 案 内

日 時：ご希望日時で開催します。  
会 場：ココプラザ  
受講料：¥150,000 (税・テキスト・資料・昼食代含む)  
定 員：15名



講師紹介 岸本 隆子

株式会社ビジネスラポール 専務取締役  
NPO 法人アティスカウンセリング協会 理事長  
秘書技能検定試験・サービス接客検定試験 元面接審査員

資質開発、親学理論等を応用して、職場活性化をめざし、個性開発による実力向上を提案する。CS 活動、ストレスマネジメント、接客・マナー研修等の実効性研修には定評がある。損保ジャパンひまわり生命保険、ファンケル、JR 東日本ビルテック、JR 東日本商事、タカナシ乳業、ミサワホーム、いすゞ自動車、JA 神奈川中央会等にて指導。一方、愛知淑徳大学、神戸女学院大学等、就職対策、秘書技能検定等におけるビジネス実務講座の講師としても活躍している。

お問い合わせ・お申し込み・資料請求は F A X してください

ふりがな 事務所名		ふりがな 代表者名	
ふりがな 参加者		ふりがな 参加者	
住 所		電 話	( )
E-mail		FAX	( )




こんな方にお勧めの講座です!

- 人事採用ご担当者
- 社員教育を効果的にしたい方
- 部下指導に悩んでいる方
- マナーに自信を持ち、職場に  
よい影響を与えたい方

主催:ビジネスラポール 岸本隆子

FAX 06-6864-2086

# 「好感マナー」トレーニングリーダー養成研修プログラム

1日目	10:00	12:00	13:00	16:30
内容	<p>&lt;マナーの基本理解&gt;  <b>【講義】</b>            1. ビジスマナーの重要性と影響力  <b>【講義&amp;実習】</b>            2. 好感マナーの5要素            ① 表情 [表情チェック]            ② 声・語調 [発声練習]            ③ 姿勢・態度                [体勢・動作の確認・お辞儀]            ④ 言葉遣い                [敬語・感じのよい表現]            ⑤ 身だしなみ                [身だしなみチェック]</p>		<p><b>【講義&amp;実習】</b>            3. 好感マナーの実習&lt;基本&gt;            ・ 電話対応のマナー            ・ 来客対応のマナー  <b>【講義】</b>            4. 好感マナーの効果性            ・ 好感マナーの心理的メカニズム            ・ 心の不滅の法則            ・ マインドとスキルのバランス            ・ できること、教えることそしてわかること</p> 	
2日目	9:30	12:00	13:00	16:30
内容	<p>&lt;インストラクターの心構え&gt;  <b>【講義】</b>            5. 非言語要素の影響力            ・ スマイル、アイコンタクト、距離  <b>【講義&amp;実習】</b>            6. 話し方            ・ 目的と手段            ・ 話す実習(自己アピール)            7. 講義プログラムの作成法            ・ テキスト、資料の作り方            ・ 講義・討議の実習のさせ方</p>		<p><b>【講義&amp;実習】</b>            8. 実習&lt;指導 I &gt;            ・ よい例と悪い例の説明の仕方            9. 理論の講義指導法            ・ 好感マナーの重要性            ・ 個性を生かすポイント            ・ マレービアン<small>の</small>法則            ・ 目配り、気配り、気働き、心配りの実践            10. 実習の指導法            ・ ロールプレイングのチェック            ・ マナーテストの作成およびチェック</p>	
3日目	9:30	12:00	13:00	16:00
内容	<p>&lt;好感マナーの模擬授業演習&gt;  <b>【講義&amp;実習】</b>            11. 実習&lt;指導 II &gt;            ・ テキストを使ったロールプレイング            ・ テスト使用のロールプレイング            ・ 指導するときの注意点</p>		<p><b>【講義&amp;実習】</b>            12. 新人、中堅社員、管理職等階層別            ・ マナー指導の特長および留意点            13. インストラクターの心構えまとめ</p>	