

# ビジネスマナー研修開催要項

昨年度より「障害者自立支援法」が施行され、すでに新サービス体系への移行が始まっています。なかでも「就労移行支援事業」や「就労継続支援事業」では就労支援を含め今まで以上に企業との関係や対外的な活動が増えてくることが考えられます。これにより、社会人としてのルールやマナーはもちろんですが加えてビジネス交渉等に関する基礎的知識も必要になってくるのではないのでしょうか。

そこで今年度も、例年実施している「ビジネスマナー研修」を、昨年度好評を頂いた実践トレーニングを中心にさらに充実させた内容で企画致しました。また、今年度はビジネス交渉に加え、「ビジネス文書の書き方」を加え実務的な面も取り入れることで多職種の皆さんにもご参加頂ける内容となっています。今後の事業所での活動にとって有意義な研修になることを期待しています。

**期 日** 平成19年7月7日（土）  
**会 場** 広島県健康福祉センター 2階 総合研修室  
〒734-0007 広島市南区皆実町1丁目6-29  
TEL (082) 254-7111 (ひろしま健康会館内)

**内 容** 「ビジネスマナー研修」  
株式会社キャップ 広島営業所  
午前 ◇福祉現場における接遇の心構え  
◇お客様本位の応対とは  
～ビジネス文書の書き方～  
午後 ◇来客応対 ～ロールプレイング～  
◇感じのよい電話応対 ～実践トレーニング～  
◇応対の7つのポイント

**主 催** 社団法人広島県就労振興センター  
**対 象** 社団法人広島県就労振興センター会員事業所職員 定員50名  
(主として中堅職員)

**参加費** センター会員 1000円  
非会員 2000円

## 日 程

9:30		10:00		10		12:00		13:00		16:00	
7	受	開	福祉現場における接遇の心構え			昼	来客応対 ～ロールプレイング～			閉	
/			お客様本位の応対				感じのよい電話応対				
7	付	会	ビジネス文書の書き方			食	～実践トレーニング～			会	
							応対の7つのポイント				

研修内容

- 午前 ◇福祉現場における接遇の心構え
1. 「福祉はサービス業」として磨きをかける
  2. ホスピタリティマインドの向上
- ◇お客様本位の応対とは
1. 感じのよい応対
    - (1) 非言語コミュニケーションを大切にする
    - (2) 笑顔の挨拶
  2. 感じよく話す
    - (1) 正しい敬語の使い方
    - (2) ここに気をつけよう！温かい話し方とは
  3. ビジネス文書の書き方
    - (1) ビジネス文書の種類
    - (2) 作成の基本
    - (3) ビジネス文書の形式
    - (4) 封書の書き方
    - (5) 出欠の返事の書き方
    - (6) ビジネス文書の言葉の使い方

- 午後 ◇来客応対
1. お客様のお迎えの仕方・訪問の仕方
  2. 印象の良い応対用語
  3. 名刺交換 ～ロールプレイング～
- ◇感じの良い電話応対
1. 電話の心構え
  2. 印象の良い応対用語
  3. 受け方・かけ方 ～実践トレーニング～
- ◇感じよく応対する7つのポイント
- ◇まとめ

.....参加申込書.....

ビジネスマナー研修

平成 年 月 日

事業所名 \_\_\_\_\_

名 前	職 種	勤務年数

\*昼食については各自ご準備をお願いします。

駐車場は設けておりませんので公共交通機関でのご参加をお願い致します。

申し込み締め切り 平成19年6月27日(水) 厳守

申し込み先 社団法人広島県就労振興センター TEL 082-252-3100  
FAX 082-252-3155