

## 若手職員向けビジネスマナー講習

## 【カリキュラムの詳細】

科目	科目の内容	時間
ビジネスマナー基礎	印象の良い表情の作り方、ビジネスの心構え	1H
報連相	先を読んだ対応	2H
指示の受け方・報告の仕方	会話力を活かした対応	3H
電話対応【基礎】	電話を受ける・かける	1H
電話対応【応用】	電話の取次ぎ	2H
クレーム対応	電話・対面でのクレーム対応	3H

※時間・科目の内容は目安であり、変更する場合があります。