

成果を引き出す職場のマナーアップ

●受講期間 2ヵ月

●受講料 14,300円

マルチデバイス対応

■テキスト2冊 (Webテキストも閲覧可) ■添削レポート2回 (Web提出可)

仕事の成果に直結する職場のマナーアップの仕方を行動レベルで具体化
 職場のマナーアップを「顧客満足(CS)」の実践につなげる
 職場のマナーアップは基本動作の徹底とルールの遵守につながる
 考え方や概念ではなく、コスト不要の強力なツールが習得できる

笑顔が一番のサービス!



※ テキストはインターネットで閲覧できます。Web提出には「Microsoft Word」が必要です。

●第1単元

マナーアップで職場を強く元気にしよう [基本編]

- ・職場のマナーは立派な商品(売り物)になる
- ・個人のマナーの良否が組織全体のサービス度を決める
- ・ビジネス・マナーは態度と行動に現れる
- ・まわりから「見られている」ことを意識しよう
- ・一歩すすんだ職場のマナーアップの仕方
- ・アフター・ファイブや職場外での行動は大丈夫か?
- ・IT時代の新しいマナー —— パソコン・コピー・ファックスの扱い
- ・まわりの人たちにきちんと「あいさつ」をしているか
- ・自己中心ではダメ —— 相手への気配りが基本
- ・いまさら人に聞けないビジネスの常識とマナー

…他

●第2単元

マナーアップで人と職場の数字を伸ばす [実践編]

- ・明るく、納得できる職場マナーの原則
- ・コミュニケーションのマナーを確認しよう
- ・数字で評価するビジネス・マナー向上活動
- ・マナーアップの成果は職場の実績に現れる
- ・まわりはすべて「お客様」の意識を身につける
- ・「仕事ぶり」も仕事のうち —— いい態度とは
- ・見て見ぬ振りは禁物 —— お互いに注意し合う雰囲気
- ・まわりを気持ちよくすることがマナーのこころ
- ・ライバルの動向を知ろう —— 他社・他職場と比較する
- ・いちばん大事な人間としてのあり方を考える

…他

オンラインでもオフラインでも学習できる! (すべての学習方法に対応)

※カリキュラム・講座内容などは改訂や変更になる場合があります。

