



# 新入社員 研修プログラム（2日コース）

## 研修プログラム

### 【第1日 ビジネススキル編】

#### オリエンテーション

#### 1. 新入社員の私たちに期待されること

- (1) 会社の期待と私たちの心構え
- (2) 社会人として求められるもの
- (3) 組織の一員となるには
- (4) プロ意識とは

#### 2. これだけは身につけよう！仕事の基本

- (1) 段取り上手が仕事上手
- (2) マネジメントサイクルとは
- (3) 信頼を生む仕事のしかた
- (4) 事例研究とロールプレイング

#### 3. 仕事をスムーズに進める

##### 職場のチームワーク

- (1) 良いチームワークの基本
- (2) 仕事とコミュニケーション
- (3) 情報の共有化と報・連・相

※体験学習中心に進めます。

※グループ討議を多く取り入れ、考える、発言する、他者の意見を聞く、まとめる力を体験により学習します。

※休憩は進行に合わせて適宜とります。

### 【第2日 ビジネスマナー編】

#### 4. 社会人にふさわしい聴き方・話し方

- (1) きき上手はプロの条件
- (2) 好感を与える話し方と敬語の使い方
- (3) 社内・社外での言葉づかい演習

#### 5. 信頼される電話対応

- (1) 私たちの第一声が会社の信頼を生む
- (2) 取り次ぎ電話の基本
- (3) 状況に応じた対応
- (4) 伝言の受け方・伝え方
- (5) クレーム対応のポイント

#### 6. 感じの良い接遇対応と訪問時のマナー

- (1) 接遇対応の5段階  
【おじぎ・名刺のいただき方と取次ぎ・ご案内・上座の基準・お茶の接待・お見送り】
- (2) 訪問時のマナー  
【アポイントメントの取り方・訪問時の留意点・受付でのマナー・応接室でのマナー・紹介のしかた】

#### 7. ビジネス文書の基本

- (1) ビジネス文書の重要性
- (2) 社外文書・社内文書のきまりごと
- (3) eメールのルールとマナー

#### 8. 一日も早く職場に慣れるために

- (1) 職場の人間関係とルール
- (2) 働くことの意義