

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練 1日コース講義シラバス
株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【9:00～17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ～09:50	50分	講師挨拶 Step 1 ビジネスマナーとは ・ビジネスマナーの必要性 「下枝流 お・も・て・な・し接客術」の思いとは 1. ビジネスマナーの基本的理念 ※第11ステップ 下枝流接遇 【2】『下枝流接遇』の基礎知識 より ・企業と職業人 休憩（10分間）
10:00 ～10:50	50分	Step 2 社会人としての心構え ・意識改革 ・一日の行動チェックポイント ・職場でのマナー 休憩（10分間）
11:00 ～12:00	60分	Step 3 コミュニケーションの基本 ・会話のマナー ・電話のマナー ワークシート：電話の対応 （下枝流接遇（おもてなし接客術） P380・381 使用） 昼食（60分間）
13:00 ～13:50	50分	グループミーティング テーマ：職場でマナーを実施するとその効果は何か？（30分） グループ代表発表（15分） 休憩（10分間）
14:00 ～14:50	50分	Step 4 お客様への基本 ・お客様への対応マナー ・訪問時のマナー 実技：名刺交換、お辞儀練習 ：案内練習、訪問練習 休憩（10分間）
15:00 ～15:50	50分	ビジネスマナー中級編 Step 5 飛躍するビジネスパーソン ・求められる人材 ・キャリアビジョン Step 6 有能なビジネスパーソン ・ビジネスパーソンのマナー 休憩（10分間）
16:00 ～17:00	60分	Step 6 有能なビジネスパーソン（続き） ・アクティブなマナー 訓練総まとめ

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練2日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【1日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	講師挨拶 Step 1 ビジネスマナーとは ・ビジネスマナーの必要性 「下枝流 お・も・て・な・し接客術」の思いとは 1. ビジネスマナーの基本的理念 ※第11ステップ 下枝流接遇 [2]『下枝流接遇』の基礎知識 より ・企業と職業人 休憩（10分間）
10:00 ~10:50	50分	Step 2 社会人としての心構え ・意識改革 ・一日の行動チェックポイント ・職場でのマナー 休憩（10分間）
11:00 ~12:00	60分	Step 3 コミュニケーションの基本 ・会話のマナー ・電話のマナー ワークシート：電話の対応 （下枝流接遇（おもてなし接客術） P380・381 使用） 実技：電話対応 昼食（60分間）
13:00 ~13:50	50分	グループミーティング テーマ：職場でマナーを実施するとその効果は何か？（30分） グループ代表発表（15分） 休憩（10分間）
14:00 ~14:50	50分	Step 4 お客様への基本 ・お客様への対応マナー ・訪問時のマナー 実技：名刺交換、お辞儀練習 ：案内練習、訪問練習 休憩（10分間）
15:00 ~15:50	50分	ビジネスマナー中級編 Step 5 飛躍するビジネスパーソン ・求められる人材 ・キャリアビジョン Step 6 有能なビジネスパーソン ・ビジネスパーソンのマナー 休憩（10分間）
16:00 ~17:00	60分	Step 6 有能なビジネスパーソン(続き) ・アクティブなマナー 1日目訓練 まとめ

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練 2日コース講義シラバス
株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【2日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	講師挨拶 ビジネスマナー上級編 Step7 話し上手は聴き上手 ・聴く技術を磨く ・伝える技術を磨く ロールプレイング: 2人1組で傾聴の練習、テーマ変え2回実施 休憩(10分間)
10:00 ~10:50	50分	Step8 話の点検 ・アйдマの法則でチェック グループミーティング テーマ:「改善提案」の話し方をAIDMAでまとめてみよう(20分) グループ代表者発表(10分) 休憩(10分間)
11:00 ~12:00	60分	Step9 声の表情トレーニング ・声を鍛える ・正しい発音、イントネーション 昼食(60分間)
13:00 ~13:50	50分	Step10 プレゼンテーション能力を高める ・ノンバーバルコミュニケーションカ ・ビジュアルプレゼンテーション 休憩(10分間)
14:00 ~14:50	50分	Step11 論理的思考力を身につける ※(下枝流接客テキストより) ・ビジネス文書他
15:00 ~15:50	50分	Step12 スピーチ上手になる ・上手な自己紹介 ・5W1Hを使って話す
16:00 ~17:00	60分	Step13 敬語を使いこなす ・3つの敬語表現を知る ・こんな場面で使う表現は ワークシート: 言い回しの練習 下枝流接客テキスト P44 敬語の様々な使い方(クッション言葉の種類) 2日間訓練 総まとめ

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練3日コース講義シラバス

株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【1日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	<p>講師挨拶</p> <p>Step 1 ビジネスマナーとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマナーの必要性 <p>「下枝流 お・も・て・な・し接客術」の思いとは</p> <p>1. ビジネスマナーの基本的理念</p> <p>※第11ステップ 下枝流接遇</p> <p>【2】『下枝流接遇』の基礎知識 より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業と職業人 <p>休憩（10分間）</p>
10:00 ~10:50	50分	<p>Step 2 社会人としての心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意識改革 ・一日の行動チェックポイント ・職場でのマナー <p>休憩（10分間）</p>
11:00 ~12:00	60分	<p>Step 3 コミュニケーションの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会話のマナー ・電話のマナー <p>ワークシート：電話の対応 （下枝流接遇（おもてなし接客術） P380・381 使用）</p> <p>実技：電話対応</p> <p>昼食（60分間）</p>
13:00 ~13:50	50分	<p>グループミーティング</p> <p>テーマ：職場でマナーを実施するとその効果は何か？（30分）</p> <p>グループ代表発表（15分）</p> <p>休憩（10分間）</p>
14:00 ~14:50	50分	<p>Step 4 お客様への基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への対応マナー ・訪問時のマナー <p>実技：名刺交換、お辞儀練習 ：案内練習、訪問練習</p> <p>休憩（10分間）</p>
15:00 ~15:50	50分	<p>ビジネスマナー中級編</p> <p>Step 5 飛躍するビジネスパーソン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・求められる人材 ・キャリアビジョン <p>Step 6 有能なビジネスパーソン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスパーソンのマナー <p>休憩（10分間）</p>
16:00 ~17:00	60分	<p>Step 6 有能なビジネスパーソン(続き)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクティブなマナー <p>1日目訓練 まとめ</p>

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練3日コース講義シラバス
株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【2日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	講師挨拶 ビジネスマナー上級編 Step7 話し上手は聴き上手 ・聴く技術を磨く ・伝える技術を磨く ロールプレイング：2人1組で傾聴の練習、テーマ変え2回実施 休憩（10分間）
10:00 ~10:50	50分	Step8 話の点検 ・アイドマの法則でチェック グループミーティング テーマ：「改善提案」の話し方をAIDMAでまとめてみよう（20分） グループ代表者発表（10分） 休憩（10分間）
11:00 ~12:00	60分	Step9 声の表情トレーニング ・声を鍛える ・正しい発音、イントネーション 昼食（60分間）
13:00 ~13:50	50分	Step10 プレゼンテーション能力を高める ・ノンバーバルコミュニケーション力 ・ビジュアルプレゼンテーション 休憩（10分間）
14:00 ~14:50	50分	Step11 論理的思考力を身につける ※（下枝流接遇テキストより） ・ビジネス文書他
15:00 ~15:50	50分	Step12 スピーチ上手になる ・上手な自己紹介 ・5W1Hを使って話す
16:00 ~17:00	60分	Step13 敬語を使いこなす ・3つの敬語表現を知る ・こんな場面で使う表現は ワークシート：言い回しの練習 下枝流接遇テキスト P44 敬語の様々な使い方（クッション言葉の種類） 2日目訓練 まとめ

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練3日コース講義シラバス
株式会社キャリア・ブレン

「下枝流 お・も・て・な・し接客術」教育訓練【3日目 9:00~17:00】

時間	時間配分	内 容
9:00 ~09:50	50分	講師挨拶 Step14 日本の言葉を知る ・言葉への対応 ・流行語と若者言葉 休憩(10分間)
10:00 ~10:50	50分	Step15 気配り上手になる ・誠意を伝える ・気配りで人を動かす 休憩(10分間)
11:00 ~12:00	60分	Step16 クレーム処理のしかた ・クレームとは何か? ・クレームの初期消火 ・クレーム処理の流れ 昼食(60分間)
13:00 ~13:50	50分	Step16 クレーム処理のしかた ワークシート:クレーム処理 Step17 進化する現代人のビジネスマナー ・氾濫する外国語への対応 ・国際化への対応 休憩(10分間)
14:00 ~14:50	50分	Step18 慶事のマナー 弔事のマナー 休憩(10分間)
15:00 ~15:50	50分	Step19 水引と上書き 休憩(10分間)
16:00 ~17:00	60分	Step20 茶菓接待 (下枝流接客テキストより p394) 3日間訓練 総まとめ