

公开讲座

~商务礼仪课程~

上海懋德商务咨询有限公司

【商务礼仪公开课报名须知】

【主题】：商务礼仪基本知识，电话应对・基本待客礼仪，如何更有效的开展工作

■日程：

步骤1 ---3月14日（周一）

步骤2 ---3月21日（周一）

步骤3 ---3月28日（周一）

■时间：13:30~17:00 （3.5hコース）

■地点：上海懋德商务咨询有限公司 会议室（上海市长宁区仙霞路322号鑫达大厦 1303 室）

■讲师：阿部 広美（上海懋德 总经理）

语言：日语（中文翻译）

■培训费： 1名 / 1次 600元

■报名的截止日期和支付方式

3月14日（周一）培训 报名期限 3月10日截止

3月21日（周一）培训 报名期限 3月16日截止

3月28日（周一）培训 报名期限 3月22日截止

※参加以上三次培训，且一次性付清费用的人员，可享受优惠价1,500元。

※以上培训均可选择性报名参加。

以下是我司银行信息，有意者请汇款至以下账户。

■收款方：上海懋德商务咨询有限公司

■银行：招商银行 上海虹桥支行

■账号：1 2 1 9 0 9 6 5 8 6 1 0 7 1 8

我司确认入款后会立即开具发票，在培训当天交给参加培训人员。

■咨询窗口：

TEL: 021-6082-1793 021-6082-5357

E-MALL:

lijing@mottomotto.com

李静（日・中対応）

【公開講座お申込みに関するお知らせ】

【テーマ】: ビジネスマナー基本講座、電話対応・基本接客マナー、仕事の効率的な進め方

■ 日程:

ステップ1---3月14日(月)

ステップ2---3月21日(月)

ステップ3---3月28日(月)

■ 時間: 13:30~17:00 (3.5hコース)

■ 場所: 上海モット研修室(上海市长宁区仙霞路322号鑫达大厦 1303 室)

■ 講師: 阿部 広美(上海モット代表取締役社長)

言語: 日本語(中国語通訳)

■ セミナー受講料金: お一人様/1回 600元

■ お申込み金額のお振り込みについて

3月14日(月)のセミナーにご参加の場合 3月10日まで

3月21日(月)のセミナーにご参加の場合 3月16日まで

3月28日(月)のセミナーにご参加の場合 3月22日までに振り込みをお願い致します。

なお3回のセミナーの受講料を一括でお振り込みの場合は1500元とさせていただきます。

※どのステップも個別に受講可能です。

お振り込み口座は下記の通りでございます。

■ 入金先: 上海懋德商务咨询有限公司

■ 振込銀行: 招商银行 上海虹桥支行

■ 口座番号: 121909658610718

振込み確認でき次第、領収書を発行し、研修当日にお渡し致します。

■ お問い合わせ先:

TEL: 021-6082-1793 021-6082-5357

E-MALL:

lijing@mottomotto.com

李静(日・中対応)

	讲座	内容
<h1 style="writing-mode: vertical-rl;">商务礼仪培训</h1>	STEP I 商务礼仪基本	<ul style="list-style-type: none"> ■ 前言 <ul style="list-style-type: none"> (1) 商务礼仪的重要性 (2) 把握现状并发现问题点 自我介绍→录像→播放 掌握自身的优缺点 ■ 公司的目的 <ul style="list-style-type: none"> (1) 需持有的商务人士意识 (2) 工作中的“4个意识” (3) 工作应有的态度 ■ 为获得信赖感，领会商务礼仪 <ul style="list-style-type: none"> (1) 商务场合，第一印象的重要性 (2) 问候（交流的第一步） <ul style="list-style-type: none"> ① 问候的基本用语 / + a 的问候方式 ② 站姿 ③ 有关鞠躬(同时礼·分离礼的使用区分) (3) 表情 (4) 衣着打扮(时尚与衣着) (5) 态度(介绍双方的方式·交换名片) (6) 提高对方好感的用语(灵活运用委婉用语) ■ 总结 答疑
	STEP II 电话对应，接待访客基本礼仪	<ul style="list-style-type: none"> ■ 复习 回顾第1次培训内容，针对弱点进行强化 ■ 电话应对的基本 ~能够传递“重视顾客”心意的电话方式~ <ul style="list-style-type: none"> (1) 商务电话的特性 <ul style="list-style-type: none"> ① 了解自己的声音…第一声的重要性 ② 基本的接电话、打电话的方法(领会基本用语) ③ 记录的重要性 ④ 转电话的方法 ⑤ 灵活运用习惯用语 ⑥ 手机的应对方法 (2) 根据不同场景案例学习电话应对 (3) 实施电话应对OK检查 ■ 提高对方好感的来客应对 ~所有职员学会正确的来客应对方式~ <ul style="list-style-type: none"> (1) 有关客户来访应对的流程 (2) 迎接、问候、双方介绍 (3) 各种引导方式 (4) 座次礼仪、乘坐交通工具礼仪、上茶的礼仪 (5) 送客礼仪 ■ 总结 答疑
	STEP III 有效的工作进展方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 复习 回顾第2次培训内容，针对弱点进行强化 ■ 有效的工作进行方式有关 <ul style="list-style-type: none"> (1) 关于“专注工作” (2) PDCA管理 (3) 有效的工作方式 <ul style="list-style-type: none"> ① 正确地接受指示·命令的方式 ② 有关报告·联系·磋商 ③ 事例研究 ■ 写商务文书 <ul style="list-style-type: none"> (1) 商务文书的特性与重要性 (2) 商务文书的要点 (3) 简明、易懂文书的书写技巧 <ul style="list-style-type: none"> ① 明确写作目的 ② 整体框架 ③ 文字大小、字体排版的要点 (4) 案例说明 会议记录·报告 ■ 商务邮件 <ul style="list-style-type: none"> (1) 商务邮件的注意要点 (2) 注意邮件格式、书写内容 (3) 举例说明 邮件制作 ■ 总结3次培训内容 答疑

ビジネスマナー研修

	講座名	内容
	<p>STEP I</p> <p>ビジネス マナー基 本講座</p>	<p>■オリエンテーション (1)ビジネスマナーの重要性 (2)現状把握と課題発見 自己紹介の実施 →ビデオ撮影→再生 / 自己の良い点と課題を把握する</p> <p>■企業の目的 (1)ビジネスパーソンとしての意識を持つ (2)仕事をする上での「4つの意識」について (3)仕事に対する取り組み姿勢</p> <p>■信頼感を得るためのビジネスマナーの体得 (1)ビジネスにおける第一印象の重要性 (2)挨拶 (コミュニケーションの第一歩) ①挨拶の基本用語の体得 / + a の挨拶 ②立ち姿勢 ③お辞儀について(同時礼・分離礼の使い分け) (3)表情 (4)身だしなみ (おしゃれと身だしなみ) (5)態度 (紹介の仕方・名刺交換について) (6)好感度の高い言葉づかい (クッション言葉の活用)</p> <p>■まとめ 質疑・応答</p>
	<p>STEP II</p> <p>電話対応、 基本接客 マナー</p>	<p>■ビジネスマナー基本の再確認 ステップ1の振り返り、弱点補強</p> <p>■電話対応の基本 ~お客様を大切に思う気持ちが伝わる電話対応とは~ (1)ビジネス電話の特性 ①自分の声を知る… 第一声の重要性 ②基本的な受け方、かけ方(基本用語の体得) ③メモの重要性 ④電話の取次ぎ方 ⑤慣用語の活用 ⑥携帯電話での対応 (2)ケーススタディによる電話対応習得 (3)電話対応OKチェックの実施</p> <p>■好感度の高い接客対応 ~全社員がスマートな来客対応を身につけるために~ (1)来客対応の流れについて (2)お出迎えの挨拶と取り次ぎ方 (3)ご案内について (4)席次 / 乗り物 / お茶出しのマナー (5)お見送りについて</p> <p>■まとめ 質疑・応答</p>
	<p>STEP III</p> <p>仕事の効 率的な進 め方</p>	<p>■ビジネスマナー基本の再確認 ステップ2の振り返り、弱点補強</p> <p>■効果的な仕事の進めかた (1)仕事に取り組む姿勢について (2)PDCAマネジメントサイクル (3)効果的な仕事の仕方 ①指示・命令の正しい受け方 / ②報告・連絡・相談について / ③事例研究</p> <p>■ビジネス文書の作成 (1)ビジネス文書の特性と重要性 (2)ビジネス文書作成時のポイント (3)分りやすい文書の書き方のテクニック ①作成目的の明確化 ②全体の構成 ③文体系と箇条書きのポイント (4)ケーススタディ 議事録・報告書作成</p> <p>■ビジネスEメール作成について (1)ビジネスEメールの注意ポイント (2)気配りのあるEメールの書き方 (3)事例研究 Eメール作成</p> <p>■ステップ1・2・3総まとめ 質疑・応答</p>