

# 総務社員研修



総務社員にとって「社外とのお付き合い」も大切な業務です。

取引先の冠婚葬祭に参列する時のマナーの他、「声」で会社のイメージが決まる電話応対、お客様を迎えた時の接客のコミュニケーションとマナーや文書実務をロールプレイングで体得していただきます。

## サンプルカリキュラム（6時間×2日コース）

	～第1日目～	～第2日目～
内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・冠婚葬祭とは</li><li>・お祝い事のマナー 結婚披露宴に招待された場合 金包みのマナー</li><li>・お悔み事のマナー 弔電・供物・供花を贈る心得 香典の扱い方 焼香・玉串奉奠・献花の仕方</li><li>・電話応対のマナー かけ方、受け方の基本 取次 不在、伝言</li><li>・苦情処理《ロールプレイング》</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・コミュニケーション上手になるために (接客応対)</li><li>・受付のマナー</li><li>・案内のマナー</li><li>・応接室でのルール《ロールプレイング》</li><li>・茶菓のマナー お茶のだし方 茶碗、茶たくの方向 セットの仕方 お菓子のだし方《ロールプレイング》</li><li>・ビジネス文書の決まり事 社内文書 社外文書 社交文書</li></ul>

研修内容やお時間、  
ご費用などは、  
ご相談に応じます。

## トータルマナー株式会社

〒662-0834 西宮市南昭和町5-15

TEL 0798-65-2134 FAX 0798-65-2636

E-mail [info@manner.co.jp](mailto:info@manner.co.jp)

URL <http://www.manner.co.jp>

代表取締役 田野 直美

