
ビジネスマナー、トークの必要性 を理解するためのワークショップ

■ 実施概要

【ワークショップ目的】

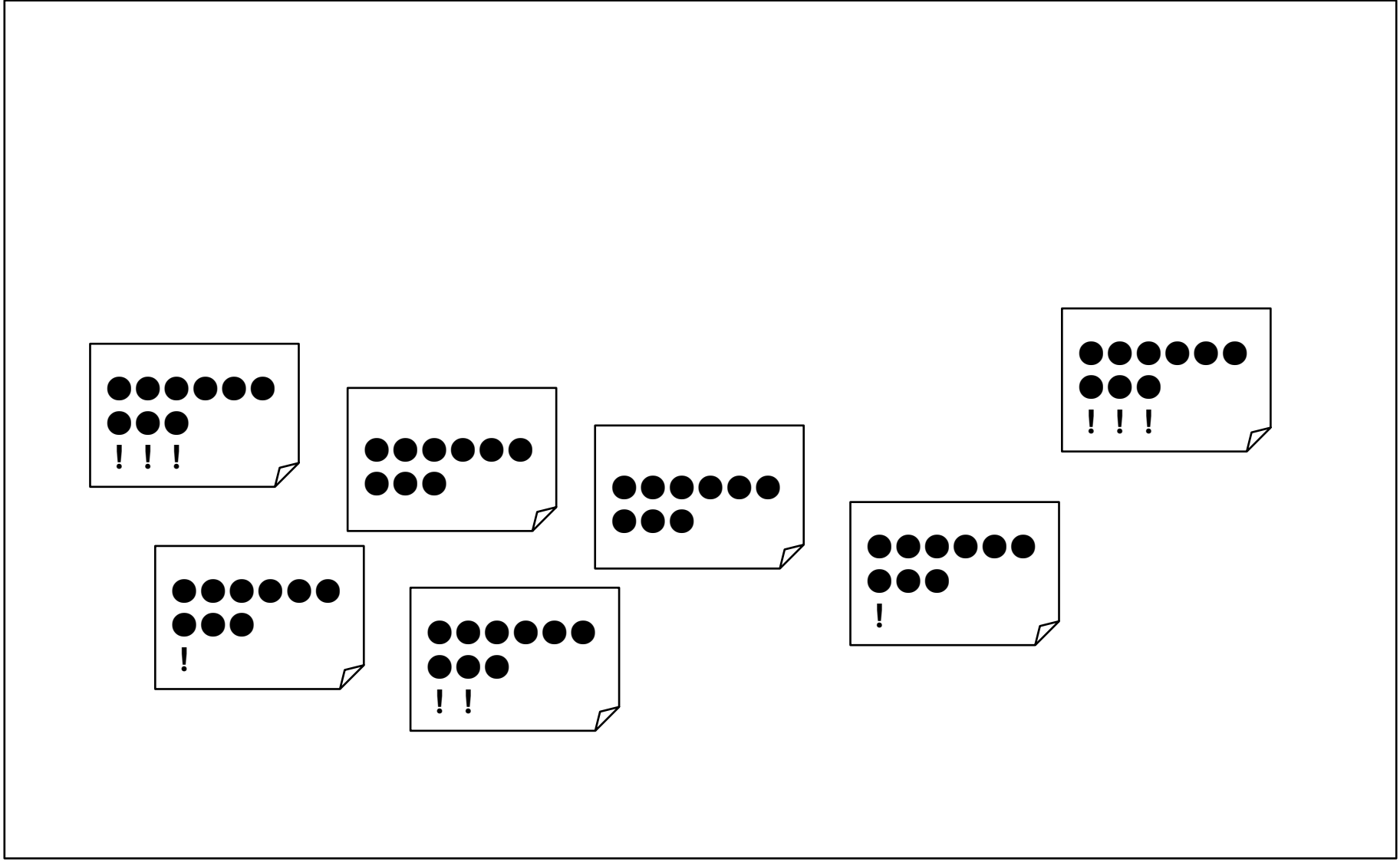
1. ビジネスマナー、トークの必要性理解
2. 行動変容のきっかけ
3. 社内実施のための手法確認

【ワークショップ内容】

1. ビジネスマナーの本質理解
 ビジネスマナーが必要な理由(ワーク)
 視点1～3
2. ビジネストークが及ぼす影響
 言葉の力、根拠(プライミング効果、EQ)
 手法(意識ポイント、PREP法、肯定表現)
 実践置き換えワーク

何のためにビジネスマナーは必要なのか

■ ワーク1: ビジネスマナーは何故必要なのか、磨きあげると何につながるのか



■ 視点1:自分の視点で考える

あなたは、あるコンビニエンスストアで朝ごはん用にサンドウィッチとおにぎりを一つ購入しました。店員がバーコードで処理をし、袋に詰める際に、「あっ！」とサンドウィッチを落としてしまいました。「え～！？」と思いながら、あなたは見ていましたが、その後店員は、

①「申し訳ありません」と言いながらサンドウィッチを拾い、袋に入れた後、再度頭を下げ、「申し訳ありませんでした。」とお詫びしながら袋を渡してくれました。

②
言って終わりました。

③
渡してくれました。

自分が店員ならどの対応をしますか？理由は

お客ならどの対応がいいですか？理由は？

■ 視点2:相手の視点で考える

ベンチャー会社Aは、創業して1ヶ月で名刺がなくなりかけてきたので、以前依頼をした印刷会社Bに名刺発注を行いました。

宅配便で送られて
きました。開けてみると、送付状も何もなく、請求書だけが同封されていました。

気になる点がありますか？どうすればよかったと思いますか？

■ 視点3:周囲の視点で考える

1. 自社は世の中からどのような会社とされている？

()

()

2. お客様が自社を活用している理由

3. 自社があなたに仕事を任せている理由

■ 最終的に **自社ブランドに、今後の成長に影響を及ぼす**

いい会社だよ！

仲間にも何人が紹介したなー。

いやーあの会社無いわ。

SNSにもつぶやいたったわ。

■ 伝え方で結果が変わる ⇒ **どの言葉を繰り返すかを考えることには意味がある**

朝礼の後、あなたは上司からたくさんの書類を渡され、急ぎだから本日中に事務処理を終えるように指示されました。その量は一日では終わらない量で、間違いなく残業です。しかし、急ぎということで、最優先で処理を進めました。

終業時間まで残り3時間の14:00の段階でようやく半分の処理が終わりました。このままだと、想定通り残業せざるを得ない状況です。

そこに、上司が様子を見にやってきて、言いました。

①「」

②「
頼むよ」

どちらの声かけをされた方が仕事に前向きに取り組めるでしょうか。

■ 意識ポイント

①整理・分類：誤解を避けるために、異なる情報を分けて話す

□原因と結果 □事実と () □ と

②適切な言葉の選択

□ 前提で話さない

→

□曖昧さの排除：5W2H

■ PREP法

ステップ	フレーズ
Point:ポイント、結論	「 」 「 」 「 」 「 」
Reason:理由、背景	「なぜなら」 「 」 「 」 「 」
Example:事例、具体例	「例えば」 「 」 「 」 「 」 「 」
Point:(再度)ポイント、結論	「 」 「 」 「 」 「 」 「 」

■ ワーク3：実践置き換えワーク

日常でよくあるコミュニケーションでうまく伝えられない、回答できない内容の最適回答を考える

