

## 「会員事務所スタッフのためのマナー研修」を開催しました！

平成29年9月27日（水）13:30～17:00  
於：TKC東京本社3F研修室

新入所員～入所3年未満の事務所スタッフ及び内勤のスタッフを対象に、「会員事務所スタッフのためのマナー研修」を開催を行い、11名の参加がありました。

### 研修内容

#### ■オリエンテーション

##### ・講師紹介／アイスブレイキング

1. 会計事務所スタッフとしての心構え
  - 1) 周囲からの評価判断～外見で9割が決まる
  - 2) 第一印象の大切さ～第四印象まで伝達される
  - 3) 第一印象の怖さ～想像以上の影響力を知る
2. 会計事務所スタッフとしての基本マナー
  - 1) あいさつ～表情、身だしなみ、お辞儀
  - 2) 言葉遣い～敬語、クッション言葉、言い回し
  - 3) 職場対応～名刺交換、ハウレンソウ（報告、連絡、相談）
3. 会計事務所スタッフとしての電話対応マナー
  - 1) 電話の特性～四つの特性を認識する
  - 2) 電話のかけ方、受け方～電話対応の流れ、電話用語を知る
  - 3) 電話の取り次ぎ方～パターン化して慣れる
4. 会計事務所スタッフとしてのその他マナー
  - 1) Eメールのマナー
  - 2) 新入職員の心得～出勤から退社までの注意事項
  - 3) 質疑応答

■まとめ：「失敗」と書いて「経験」と読むのが新入職員時代！



講師：  
コミュニケーションスキル研究所  
所長 西村 隆氏

