



コールセンターのマナーと 守るべきルール



<研修のポイント>

- ビジネスマナーのポイント
(あいさつ・身だしなみ)
- 仕事の基本ルール
(時間厳守・報連相の徹底・コンプライアンス)

■ チームワークを発揮するために

チームワークとは

同じ目標に向かって団結し、
成果を上げるために協力し合うこと

グループ



≠

チーム



チームワークを発揮するために必要なものとは

マナー ≠ ルール

マナーとは 相手を思いやって行う言動のこと

ルールとは 規則や規範などの守るべき基準のこと



ルールは強制されるもの、マナーは自発的に行うもの

ビジネスマナーは ビジネスを円滑に進めるための潤滑油

ビジネスマナー
のポイント

- ・あいさつ
- ・身だしなみ



これから、2つのポイントを学びましょう！