

# 직장인을 위한 비즈니스 매너 과정



## 📖 학습목표

- ▶ 고객응대에 필요한 예절과 매너를 습득 할 수 있다.
- ▶ 대인관계에 영향력을 발휘하여 비즈니스 경쟁력을 향상시킬 수 있다.

## 🔬 프로그램 특징

- ▶ 자신의 긍정적인 이미지를 연출 할 수 있다.
- ▶ 비즈니스 매너의 다양한 상황을 실습한다.

## 📖 학습내용

### 교육대상

사원~과장

### 교육시간

4~8시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
패러다임의 전환	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영환경 변화에 따른 패러다임의 전환</li> <li>• 고객만족과 패러다임의 전환</li> </ul>
직장인의 매너	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 매너와 에티켓의 차이</li> <li>• 직장 내에서 매너가 필요한 이유</li> <li>• 직장 내 매너의 종류</li> </ul>
비즈니스 매너	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사자세               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 바람직한 인사 자세와 상황별 실습</li> <li>- 안내 및 지시동작, 방향지시, 물건 수수 등 올바른 매너</li> <li>- 대기자세, 선 자세, 앉는 자세 및 자세 교정</li> </ul> </li> <li>• 전화응대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전화응대의 기본원칙</li> <li>- 전화응대 프로세스 습득</li> <li>- 전화응대 스크립트 작성 및 실습</li> </ul> </li> <li>• 상황 별               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 출퇴근 시 매너</li> <li>- 보고시 매너</li> <li>- 외근 및 외부손님응대</li> </ul> </li> </ul>
종합실습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상황별 실습 및 피드백</li> </ul>

“비즈니스의 기본을 알려주는  
비즈니스 매너 가이드!”