

ビジネススキルアップで社内も活性化！

日常管理に必要な能力 職業能力基礎・活用研修

この研修はビジネス現場で必須とされるビジネススキルの習得から人間関係を作り顧客満足を高めるコミュニケーションマナーについて実践的に学びます。又、自らの職場を自らの力で、効率的、快適、安全にかえるしくみや改善方法について体系的に学びます。グループワークを中心に実践的な課題を用いて成果物に対する付加価値を自律的に考えることができるスキルの習得をめざします。

日時

随時実施

定員

15名

会場

当社研修施設または貴社指定場所

費用

各研修 100,000円（税込）～

講師

一般社団法人まなび考房 専任講師

★対象者 サービス業・営業・事務系等の入社2年～8年程度（中途者含む）

<団体概要>

大学・企業などを対象に「コミュニケーション」「ITスキル」「チームビルディング」「プレゼン」の4大スキルを武器にできるトレーニングサービスと4大スキルの習得から得られる“気づき”からキャリアデザインを自律的に描くヒントを与える取り組みを展開。多くの経験豊富なマイクロソフト認定トレーナーを中心にICT活用推進事業も手掛ける。

※研修内容・お申込みについては裏面をご覧ください。

主催

一般社団法人まなび考房

お問い合わせ先

tel.052-734-6543 fax.052-734-6544

<http://www.manabi-kobo.com>

【職業能力基礎研修】 (学科+実技)

■信頼関係を築くための接客マナー

- 顧客満足とは
 - 講義
 - ワーク : お客様の立場に立って顧客満足を考えてみよう
- 顧客満足を支えるマナーの基本
 - ワーク : 自分自身のマナーをチェックしてみよう (チェックシート)
 - 講義 : ①身だしなみ ②挨拶 ③表情 ④態度・姿勢
 - ①～④も随時、ワークを入れて気づきを得る
- きくこと・話すこと
 - 講義 : 話し方の基本、言葉づかいの基本、相手に伝わる話し方 (配慮)
断る際・クレームで心がけること
 - ワーク : 敬語の使い方、社内の事例を元に伝わる話し方の実践
 - 講義 : 3つのきく
 - ワーク : 傾聴を体感してみよう
(無反応⇒うなづき⇒あいづち⇒言い返し)
- 2WAYコミュニケーション
 - 講義 : 双方向による情報のキャッチボールの大切さ
 - ワーク : 従業員間で顧客からの要望や満足度、問題点の情報伝達・共有

■顧客満足を高める実践研修

- 来客対応のマナー
 - 前日の振り返り (マナーの基本)
 - 講義 : 社内における態度・姿勢とは (窓口での対応、フロアでの対応など)
 - ワーク : お客様役、従業員役となり実際の現場での事例のロールプレイ
- 電話対応のマナー
 - 講義 : 電話対応の基本
 - ワーク : お客様役、従業員役となり実際の現場での事例のロールプレイ
- ホスピタリティをプラスしよう
 - 講義 : ホスピタリティマインドとは
ホスピタリティと顧客満足
- チーム (組織) としていかに顧客満足を向上させるか
 - ワーク : 2日間を通して気づいたこと、これまでの経験をもとに
グループで今後の取り組みについて考え、発表する
- 質疑応答・今後のアクションプランの策定

【職業能力活用研修Ⅰ】 (学科+実技)

- 朝から前向きに仕事に取り組める『イキイキ事務改善』（QC）
 - ・ 業務の見える化
 - ・ 業務改善とは問題発見から始まる
特性要因図を使い、現在の事務業務の問題を発見する
 - ・ 改良と改善の違い
 - ・ 5Sと4Mの関係
5S （整理・整頓・清掃・清潔・躰）
4M （ムリ・ムラ・ムダ・ムボウ）
 - ・ 仕事の緊急度と重要度
 - ・ ミスゼロ改善
ポカミス（ヒューマンエラー）の問題点
ポカミスの解決策（ポカヨケの手順とポイント）
 - ・ 労働安全衛生
安全に気づく人づくり
日常のヒヤリハットミスを改善につなげる
- 作業効率を上げる『デスク・書類改善』
 - ・ ファイリングでの問題点抽出
 - ・ ファイリング4つの要素
書類・組織ルール・書類のサイクル・整理整頓
 - ・ ファイリングのシステム化
ルール運用の徹底
表題の付け方・メモの貼付
- お客様とのつながりを太くする『信頼向上の事務改善』
 - ・ ヌケモレのない電話対応と確認事項のフォーマット作成
 - ・ 伝言メモの優先順位とプラスアルファの工夫
 - ・ お客様を待たせない対応
資料の共有化
「スムーズ」→「スピーディー」→「スマイル」をめざす

【職業能力活用研修Ⅱ】 学科＋実技

■ 販売促進資料の活用

- わかりやすく訴求力の高いビジネス資料の作成
- 販促資料、広告などビジュアル効果の高い資料の作成（ちらし・ポップ等）
- アイキャッチ効果を高める作品事例など

■ VMD推進のステップと役割

VMDの強化で店舗の差別化を図る

- VMD取組みの狙い
 - ①店舗の差別化・・・成熟化し同質化した市場において、独自性を主張する
 - ②顧客満足の追求・・・多様化、個性化が進むお客様のライフスタイルに対応する
 - ③売上高の増大・・・取扱い商品の売上高利益の向上をはかる
 - ④組織の活性化・・・VMD推進の役割と責任を明確にし、組織の活性化を図る
 - ⑤社員の意識改革・・・現状をチェンジ（変化）させる勇気を持ち、日常業務の改革チャレンジ（挑戦）する。
- VMDの定義
 - ①V＝ビジュアル「視覚・目に映る・視覚に訴える」
 - ②MD＝マーチャンダイジング「商品に関する計画と管理」
- VMD推進ステップ

誰に⇒何を⇒いつどこで⇒どのように見せる⇒安心できる、落ち着く場づくり

※ミニ事例を使用し、人間が落ち着く空間はどこか、お客様の動き（導線）を研究し何をどのように配置するか皆で店舗づくりのシュミレーションを行う。
また、資料作成で習得した技法を活かし、POPを使った販促物の展示方法を学ぶ

FAX:052-734-6544

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください

【職業能力研修 基礎・活用ⅠⅡ】

貴社名			
ご住所	〒		
TEL		FAX	
ご所属			
お申込窓口様		お申込窓口様 E-Mail	
(1)受講者氏名			
(2)受講者氏名			
(3)受講者氏名			
(4)受講者氏名			
(5)受講者氏名			

個人情報の取り扱いについて

お客様が入力記入された内容は当団体個人情報保護ポリシーに基づき、お客様の個人情報を保護し尊重することをお約束いたします。ご提供いただきましたお客様の個人情報はお問合わせの回答、当団体からの情報提供の目的で利用させていただきます。ご了承ください。

【お問合わせ】 一般社団法人考まなび考房 担当:高所 takasho@manabi-kobo.com
TEL:052-734-6543 FAX:052-734-6544 <http://www.manabi-kobo.com/>