



新戦力を即戦力へ! 新入社員研修講座

新入社員又はそれに準ずる方を対象に、ビジネスマナーの基本やビジネスにおける心理等を学んでいただきます。新入社員の皆様の即戦力化、社員教育の一環として、是非ご参加下さい。

- 日 時：平成29年4月13日(木)・14日(金)の2日間
9時30分～17時00分(両日とも)
- 会 場：鈴鹿商工会議所 4階大ホール
- 対 象：2017年度新入社員及びそれに準ずる方
- 講 師：(株)Will Staff 吉川 由美 氏
- 定 員：30名(※定員になり次第、締め切ります)
- 締 切：3月24日(金)
- 受講料：当所会員・ユーザ協会会員1名 8,000円
上記以外の方 1名15,000円
※消費税込み・テキスト代含む。
※昼食は、各自でご用意下さい。
※後日、請求書等送付いたします。
- 申込み：下記の申込書にご記入の上、FAXにてお申込み下さい。
- 主 催：鈴鹿商工会議所
- 共 催：(公財)日本電信電話ユーザ協会三重支部鈴鹿地区協会
- 問合せ：鈴鹿商工会議所 総務部地域振興課 担当：川口・森
(Tel) 059-382-3222 (Fax) 059-383-7667

吉川 由美 (よしかわ ゆみ)



サービス接客検定1級/ (公財)日本電信電話ユーザ協会認定電話対応検定指導者級/JCDA認定キャリア・ディベロップメント・アドバイザー/米国 NLP 協会認定マスタープラクティショナー/特定非営利活動法人日本交流分析協会認定交流分析士インストラクター/英検2級/ (公財)日本電信電話ユーザ協会認定講師/旭美容専門学校非常勤講師/伊勢志摩リハビリテーション専門学校非常勤講師

ビジネスマナー、コミュニケーションの講師として、多くの企業・学校などで人材育成にあたり、好評を得ている。「人とのつながり」を第一に考えた研修、「出会いと縁」を大切にしながら指導姿勢が、幅広い年代層に親しみを持って受け入れられている。

研修内容 ※内容を変更させていただく場合があります。

【第1日目】

- 社会人としてのスタート
 - ・プロ意識を持つ
 - ・顧客満足の向上(CS) 推進に対する考え方
- 第一印象の重要性
 - ・マナーの5原則
- 言葉づかいの基本
 - ・簡単にわかりやすく話す
 - ・敬語トレーニング
- 基本的な態度と動作
 - ・接客対応の基本手順
 - ・いろいろな接客場面での心得
 - ・実践トレーニング
- 電話対応の基本とマナー
 - ・スムーズな電話対応のポイント
 - ・電話対応実践トレーニング
- 振り返り
 - ・スキルの理解度、定着度の振り返り
 - ・質疑応答

【第2日目】

- 今ごろのサポートが求められる時代
 - ・感情指数(EQ) アップで心を鍛える
- 接客対応に欠かせないコミュニケーションスキル
 - ・なぜミスコミュニケーションがおきるのか
- 相手との意思疎通に活かすための積極的傾聴
 - ・信頼関係を築くための「聴く」ことの重要性
 - ・傾聴トレーニング
- 指示の受け方
 - ・報連相の重要性
 - ・間違えない伝達のための実践トレーニング
- クレーム対応
 - ・「クレーム」を満足に変える
 - ・クレーム対応の手順
- 職場でのマナー
 - ・時間の管理
 - ・職場の活性化のために
- 振り返り
 - ・質疑応答、まとめ

※項目ごとに実習を取り入れ、体得していただくプログラムです。

新入社員研修講座 申込書 FAX: 059-383-7667

平成29年 月 日

事業所名	代表者名		電話番号		
	㊟				
ふりがな 受講者氏名	所属部署名	性別	年齢	入社歴	
				年	ヶ月
				年	ヶ月

※参加者が書ききれない場合は、この用紙をコピーして、ご記入ください。

※ご記入いただきました個人情報、厳重に管理し、「新入社員研修講座」以外の用途には使用致しません。