

2018年度新入社員～入社5年程度の方対象

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。

■実施要項

日 時：平成30年 4月5日(木)・6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

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。

定 員：30名(※定員になり次第、締め切ります)

申込み：下記の申込書にご記入の上、FAXにてお申込下さい。

締 切：3月23日(金)

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

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

■講師

(株)Will Staff 吉川 由美 氏



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"を大切にしたい暖かい指導姿勢が、幅広い年齢層に親しみを受け入れられている。

サービス待遇検定1級/JCDA認定キャリア・アドバイザー/米国 NLP 協会認定マスタージャクティオン/(特非)日本交流分析協会認定交流分析インストラクター/英検2級 など

■研修内容



項目ごとに実習を取り入れ、体感していただくプログラムです!!

【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 of 工場(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、実践トレーニング
 - ・接客対応の基本手順 ・いろいろな接客場面での心得
- 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】

- 今ここ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

新入社員研修講座 申込書 FAX:059-383-7667 (担当: 森行き)

事業所名			
ご住所	〒	TEL	
		FAX	

受講者氏名	所属部署名	性別	年齢	入社歴
フリガナ				年 月
フリガナ				年 月

※参加者が書ききれない場合は、この用紙をコピーして、ご記入下さい。
※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。