

「社員派遣事業」

若手登録社員のための
モチベーション

・
マナー

・
対人適応能力アップ研修

JMI

株式会社 日本マネジメント協会（中部）

JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL jmi.145@aioros.ocn.ne.jp URL <http://www.jmi-web.co.jp>

「社員派遣事業」 若手登録社員のための モチベーション・マナー・対人適応能力アップ研修

第1回 モチベーションアップと職業人としての基本職務

研修目的

職業人としての意識改革と行動変容を目指して、次の点を重点的に学びます。

- ① 職業人・組織人としての自覚を促す。
- ② 仕事への取り組み姿勢と仕事の具体的な進め方について学びます。
- ③ モチベーションアップとメンタルヘルス

研修内容

対象者：若手社員

	内 容
9:30	開講 オリエンテーション 1. 取り巻く環境の理解と職業人としての基本スタンス 1) 時代は変貌する ～変化の時代のキーワード～ 2) 職業人に必要な基本姿勢 <ul style="list-style-type: none">● 方針の理解と行動● 問題意識と危機意識● コミュニケーションと人間関係● 仕事への取り組み姿勢● 向上心の高揚 ～ESなくしてCSなし、CSなくしてCIなしCIなくしてMSなし～
12:00	3) 発想の転換と行動変容
13:00	2. 職場規律と業務の効率を図るために 1) 職場の規律とチームワーク 2) 効果的な仕事の進め方 <ul style="list-style-type: none">● PDCAをまわす(業務の効率化)● 問題解決のステップ 3) 指示・命令の受け方・報告の仕方 ～役割演技～
	3. モチベーションアップとメンタルヘルス 1) やる気メカニズムと燃える集団づくり ～東京ディズニーランドのキャストたち～ 2) 職場の人間関係がうまくいくためには ～良きコミュニケーションが職場を活性化する～ 3) メンタルヘルスの必要性(メンタルマネジメント)
16:30	4. まとめ (成長への提言)

閉講

第2回

実践的ビジネスマナーの習得 ～接客・接遇・電話応対～

研修目的

顧客サービスの質的向上に対する期待が高まるなかで、社員の対応のあり方が厳しく問われております。顧客満足度(CS)の根幹をなす、接客・接遇について直視し、若手登録社員の実践的ビジネスマナーの向上を図ります。

研修内容

対象者:若手社員

	内 容
9:30	開講 オリエンテーション 1. 接遇対応の質的向上を目指して 1) 人的サービスに対する顧客の厳しい視線 2) 元気な挨拶と身だしなみ 3) 他責から自責点領域での発想 2. 対応のルールとポイント 1) まずは挨拶から 2) 対応の場面での対話のルール 3) 気持ち良い対応のポイント
12:00	
13:00	3. 相手と場面に応じた言葉遣いと話し方 1) 職業人としての言葉遣いと話し方 • 上手な話し方 • 敬語の使い方 • 対応用語の使い方 • 相手の立場に応じた話し方 2) 電話対応のポイント ～事例に基づく対応技術の体得～ • ロールプレイング • 相互評価 • コメント 4. 苦情への対応 1) 苦情処理の基本 2) 苦情対応時の気配りと注意点
16:30	5. まとめ ～CS向上のための意識・行動変革～ <p style="text-align: right;">閉講</p>

第3回

対人適応能力のスキルアップ（洞察力の開発）

研修目的

ある人に対しては、その対応が上手いき、ある人には上手いれない。何故だろうか？それは人の行動パターンが、それぞれ違うということを理解しなければなりません。ワンパターンの対応で全ての人とうまく渡り合うことは不可能であるといえます。相手を知り、自分を相手に適応させることが、良好な意思疎通、人間関係を高めるための重要なポイントとなります。洞察力を開発することにより、対人適応能力のスキルアップを図ります。

研修内容

対象者: 若手社員

	内 容
9:30	開講 オリエンテーション 1. 人を見抜く行動の座標軸(洞察力の開発) 1) 自分を知る ~自己の行動パターンの把握~ 2) 相手を知る ~人の4つの行動特性~ 3) 人の行動分析と対応 ~自分を相手に適応させる~ 4) 人のタイプいろいろ(対人適応の鍵)
12:00	
13:00	5) 対人適応事例の作成と行動パターン分析 ~事例研究 (グループワーク)~ <ul style="list-style-type: none">発表相互評価コメント 2. 洞察力強化による顧客満足度向上 1) なぜ顧客指向にたった洞察力開発が重要なのか 2) 顧客の心理的關係と顧客心理の7段階 3) さわやかなアプローチのポイント 4) 優秀な社員、ダメな社員
16:30	3. まとめ 1) 自己の強み・弱みの分析 2) 新時代を生き抜くために

閉講