

2019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31年 **4月4日(木)・5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：25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22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：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"を大切にされた暖かい指導姿勢が、幅広い年第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ファ/（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、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。