



2015年度 新入社員研修 フォローアップシリーズ

～ まずは、何より「基本」から! 新入社員に必須なスキルアップを応援します! ～

第1部 できる社員の“報・連・相” <ホウ・レン・ソウ>

第2部 活かす! 現場の“営業・来客対応 マナー術”

日時

2015年 6月 16日 (火)

第1部 10:00 ~ 13:00 [3H] (開場 9:30)
第2部 14:00 ~ 17:00 [3H] (開場 13:30)

会場

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号

講師

第1部 大山 美智代 氏 (オー・アンド・オー コミュニケーション 代表)
第2部 安田 ひろみ (弊社 人材開発部 チーフインストラクター)

- ◆ 仕事と社内コミュニケーションの基本! 『ホウ・レン・ソウ』を極める
- ◆ お客さまへの「提案」「問題解決」「顧客満足」も、基本マナーができていなければ、何も始まらない! 現場で活かす「営業・来客対応マナー術」

新人 必須 の
2大スキルを
1日でマスター

第1部のテーマは『ホウ・レン・ソウ』(報告・連絡・相談)。「仕事は報告で終わる」「仕事は連絡で動く」「上手な相談は仕事力を高める」などの基本的な考え方と、行う側・受ける側のポイントを押さえます。「ホウ・レン・ソウ」の効果的な活用と円滑な業務遂行へつなぐスキルについて解説をいたします。そして、第2部のテーマは『マナー術』。現場で“自己流”や“簡略したやり方”に変えていないか等、基本を再確認して日々の実践で継続できるよう、「できる」・「やる」への定着化を図ります。 ※各部、全日程のご参加と、お選びいただけるカリキュラムです。

セミナープログラム

【第1部: できる社員の“報・連・相” <ホウ・レン・ソウ>】

1. そもそも「報告・連絡・相談」とは?

- (1) 仕事をする際、「報告・連絡・相談」がなぜ必要か
- (2) “報・連・相” どのような“ケース”で“何”をするのか?

2. 「報告・連絡・相談」を極めるメリット!

- (1) 仕事力に差がつく!
- (2) 信頼関係・チーム力に差がつく!



3. 「報告」の達人、秘訣はここ!!

- (1) いつ・どのように報告するのか?
- (2) 報告を受ける側の心理を分析・理解した対応策とは?

4. 「連絡」の達人、秘訣はここ!!

- (1) 社内連絡、お客様・取引先と連絡の準備とコツ
- (2) 連絡の不備・行き違いを防ぐための留意点

5. 「相談」の達人、秘訣はここ!!

- (1) 質の高い仕事&より良い人間関係をめざすなら相談せよ!
- (2) 相談する際は、準備と気配りが何より大事

6. できる社員は「報告・連絡・相談」を極める!

※カリキュラムの順序・内容は一部変更する場合がございます。ご了承ください。

【第2部: 活かす!現場の 営業・来客対応 マナー術】

1. はじめに

お客さまへの「提案」「問題解決」「顧客満足」の前に、まずは“基本”から!!

2. ビジネスマナーは“企業業戦略”のひとつ

- (1) 「できているつもり」「やっているつもり」
- (2) “戦略的”にマナーを使う
- (3) まずは、5つの「配り」から



3. お客様をお迎え(訪問)する前にまずチェック

- (1) 好印象を与える“挨拶”と“声のトーン”
- (2) 無意識に不快感を与える“動作”と“所作”

4. 企業のイメージを高める来客対応(訪問)マナー

- (1) 名刺の受け取り方(交換)、紹介のルール
- (2) 空間のマナー: 応接室と車の席次
- (3) 「お迎え三步、見送り七歩」で差をつける
- (4) 意外にできない! お茶の出し方・いただき方

5. ケーススタディ: こんな場面ではどうする?

・マニュアルだけではなく、「考え方」をおさえる!

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

講師紹介

大山 美智代 (おおやま みちよ) 氏 : コミュニケーショントレーナー&産業カウンセラー

語学と歴史文化を学ぶため台湾国立師範大学へ単身留学中、学業のかたわら現地の日本語教室や貿易会社にて日本語教育のインストラクターを経験。帰国後はコールセンターにて中国語オペレーター業務を担当。

99年 沖縄県主催「コールセンター業務入門講座」インストラクターを担当。

00年 大手コールセンターエージェンシーにてマネージャーを歴任。社員の採用から教育全般に携わる。

06年 コミュニケーションアカデミー(東京)にて研修講師、コールモニタリングによる顧客満足度調査、品質調査等のアセスメントを担当。その後、研修インストラクターとして独立。県内・県外で研修講師として活躍中。

安田 ひろみ : 弊社人材開発部 チーフインストラクター

97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当

99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務

05年 株式会社海邦総研 入社(人材開発部 研修インストラクター)

【公職等】 沖縄県社会保険労務士会理事(平成15年～現在)

お申込み方法・受講料

【お申込み方法】 下記セミナー受講申込書をご記入のうえFAXにてお申込みください。後日、受講票と請求書をお送りします。

【受講料】 (資料代、消費税込み)

全日程(2回)へご参加 会員: 12,960円
非会員: 16,200円

第1部・第2部のみご参加 会員: 7,560円
非会員: 9,720円

※ お申込み後のキャンセルは、セミナー開催日の前日までに
お電話ください。手数料は差引のうえ返金いたします。セミナー
当日のキャンセルは返金致しかねますのでご了承ください。

※ 開催人数、天候等の都合により開催中止の場合もございます。
申込書には連絡先を必ずご記入ください。

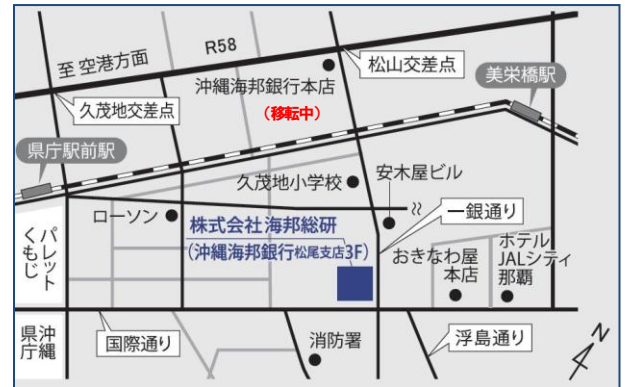
【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
担当: 安田・知念 TEL: 098-869-8732、8700
http://www.kaiho-rijp/
申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場のご案内

株式会社海邦総研 内 研修室

所在地: 那覇市久茂地3-29-62(海邦銀行松尾支店3階)

TEL: 098-869-8700



＜ご協力をお願い＞

※ ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、
バス・タクシー・モノレール等の交通機関の利用をお願い
申し上げます。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。***

セミナー受講申込書

お申込日 2015年 月 日

2015年6月16日(火)		かいぎんビジネス倶楽部 ※O印で囲んでください (会員・非会員)		海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】	
第1部 できる社員の報・連・相 講座 10:00~13:00					
第2部 現場の営業・来客対応 マナー術 14:00~17:00					
会社名 ※正式名称をご記入下さい		業種		主要取扱品	
代表者名				従業員数	
会社所在地 ()		ご連絡担当者			
		お名前			
		部署・役職名			
TEL:		FAX:		e-mail:	
受講者名		性別		所属部署名	
フリガナ				受講コース (※ O印で囲んでください)	
				全日程・第1部のみ・第2部のみ	
フリガナ				全日程・第1部のみ・第2部のみ	
				全日程・第1部のみ・第2部のみ	