



第15回

企業内インストラクター養成講座

企業内インストラクター養成講座(全2日)カリキュラム

このような方に
受講をおすすめ
します!

- 部下およびスタッフへの指導力を強化したい方
- コミュニケーションスキル、プレゼンテーションスキルを高めたい方
- CS 担当者、企業内のインストラクターを目指す方

「なぜ今ここに・・・」

- 参加の目的、自己紹介

教育担当者の役割&実践

- なぜマネジメントが必要か
- 教育担当者の心得

サービス理論の徹底理解

- 接客指導の意義を知る
- 原理原則の体得

具体的な研修計画の立案

- 研修運営の流れ
- レッスンプラン設計

効果を上げる指導のあり方

- インストラクションのタブー
- 効果を上げる指導の要素

プレゼンテーション技術を磨く

- プレゼンテーションの三本柱
- 人前に立つということは何か

メリハリをもたらす技法

- 教え方の基本ステップ
- 「質問の仕方・受け方」「板書の仕方」
- 技法の種類と特徴
- 聞き手の特徴を考えて話す

プレゼンテーション実習

- フィードバック

インストラクターに必要なとされるスキル

- TA(交流分析)を活かす

まとめ「教えることの意義」

※実習重視のため、内容をアレンジする場合があります。

受講者の声 (満足度98%!)

- ・技術だけでなくそれを使うためにどういった意識や態度が望ましいのかに気付いて「目からウロコ」でした。
- ・分かりやすく、実践的で、まさに私がやっていきたい、と思っていた、理想の講義内容でした。充実した2日間でした!



講師プロフィール (株)エデューカーレ 代表取締役 幡地 嘉代

研修・コンサル実績 800 社超、受講者数延べ 33 万人超と、あらゆる業界の CS 活動の講演・公開講座を多数実施。体験に基づく生の声や指導の実績が網羅されている内容にアンコールの声も多く(満足度 98.75%、リピート率 99%)、情熱あふれるコンサルタントとして全国各地にファンを持つ。一般社団法人 日本ショッピングセンター協会主催「接客ロールプレイングコンテスト全国大会」など全国の主要なロールプレイング大会で専門審査員や大会アドバイザーを歴任。

2013 年秋に幻冬舎よりリーダーたちに向けたマネジメント本が出版される。

講座詳細

開講日程 2013 年 8 月 20 日(火)~21 日(水) ※ 2 日コース

開講時間 10:00~18:00

受講料 ¥52,500 (テキスト代、お弁当代、消費税込み)

会場 (株)エデューカーレ(新横浜駅より徒歩 1 分)

受講者限定!
「新横浜プリンスホテル」
(講座会場より徒歩1分!)
優待宿泊プランのご案内

本講座を受講される方で、受講期間中に宿泊を希望される方を対象に、優待価格にてご利用いただけます。詳しくは、裏面をご覧ください。

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、右記連絡先まで FAX にてお申し込みいただくか、各担当営業に直接お申し込みください。

一般社団法人 人材教育インストラクター協会

担当: 山川・新井

FAX: 045-473-6752