

2018

公開講座のご案内

一般社団法人
人材教育インストラクター協会
EDUCATIONAL INSTRUCTOR ASSOCIATION (EDIA)問い合わせ
多数!

新入社員研修

～CS・ESの向上に向けたサービス意識の高いプロフェッショナル人材へ～

● 世代を超えて自立した社員を育成する他にはない手法!

期待する
効果

- 相手視点で思いやる心を育むことができる!
- 現場で主体的に動けるようになる!
- 常に何をどうすればよいか分かるようになる!

CS(お客様満足)の向上をサポートするエデュカーレが誇る新しいコンセプトの新入社員研修をご提案致します!
CSを推進している御社ですぐに即戦力となるべく**自立型社員を育成**する研修です

なぜ
CS(お客様満足)
大事なのだろうか?

これからの時代は、お客様の物質的ニーズを満足させるだけではなく、心まで**満足・感動**させることによる**差別化**が経営戦略のキーワードとなっています!

新入社員研修 (2日間) カリキュラム (予定)

1日目

- ❖ 研修ガイダンス
- ❖ 自己紹介・アイスブレイク
- ❖ ビジネスを始めるにあたって必要な心構え
 - お客様のために、社員ののためにできること
- ❖ 思いやりのあるプロフェッショナル
 - 仕事で実現したいこと、会社から求められていること
- ❖ お客様満足と従業員満足の大切さ
 - CSとは? ESとは?
- ❖ 自社と商品をもっと知ろう
 - どんな会社か
 - お客様に何を売っているか
 - 競合他社と何が違うか?

講義

ワーク

講義

ワーク

ディス
カッション

2日目

- ❖ ビジネススキルの習得
 - ＜スキル①ビジネスマナー＞
 - マナーの基本
 - 状況別マナーの実践
 - ロールプレイング
 - ＜スキル②コミュニケーション＞
 - 話の聞き方、伝え方
 - メールの書き方
 - 報告・連絡・相談の仕方
 - ＜スキル③PDCA＞
 - 計画・実行・検証・改善の重要性
 - PDCAのポイント
 - モチベーションコントロール
- ❖ 研修のまとめ ～行動計画まとめ
(※実習重視のため、内容をアレンジする場合があります。)

講義

実習

ロール
プレイング

開催日程

- 開講日程 2018年4月10日(火)、11日(水)
- 開講時間 両日とも 10:00~17:00 ※2日間コース
- 受講料 ¥43,200 (テキスト代、消費税込み)
- 会場 (株)エデュカーレ内 研修室
(新横浜駅より徒歩1分)

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、
下記連絡先まで FAX または郵送にて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:新井・横山 FAX:045-473-6752

