

講師紹介



(株)ブリッジ 専務取締役 長谷 美左子 氏

～プロフィール～

国立大学教育機関にて講師秘書として実務に携わる。退職後、人材派遣会社にて営業部チーフマネージャーを務め、平成12年より企業・医療機関にて、新入社員研修、内定者研修、ビジネスマナー研修、サービス接客研修、コールセンター研修等を務める。実務経験を活かした即効性のある講義に定評がある。接客インストラクター、キャリアコンサルタント。

研修カリキュラム

【6ヵ月後の振り返り】

- 新入社員研修で学習したことの実践確認
 - ・ 実践できたこととその効果
 - ・ 実践できなかったこととその理由
 - ・ 今後実践してみたいこと
- 職場の全体像を描く
 - ・ 組織内の役割を理解する



【仕事の基本】

- 仕事を進める上での基本的知識（顧客意識、コスト意識、時間意識）
- 積極的な仕事の取り組み
 - ・ 仕事は自分から探し出す
 - ・ 積極的と消極的の違い

【上司・先輩とのコミュニケーション = 報告・連絡・相談のタイミング =】

- コミュニケーションとチームワークの重要性
- ディスカッションにおけるルールの説明
 - ・ 話す・聞く態度（ノンバーバルコミュニケーション）
 - ・ ストローク理論と実行
- 正しく、分かりやすく、感じよく話す
 - ・ 悪影響のある言葉癖と問の取り方
 - ・ メリハリのある話し方
- アクティブリスニング（積極的傾聴法）
 - ・ 傾聞のメリット、傾聴の仕方
 - ・ 受容的な心構え



【ビジネスマナーの再確認】

- 挨拶と行動姿勢の確認
- 電話対応の確認
- 来訪時、訪問時の対応確認