

出張研修のご案内

オーダーメイド 実践形式

あしぎん総合研究所では、皆様の会社の人材育成をサポートしております。
事前調査や打合せにより、御社の抱える問題点や課題に対応したオーダーメイドの
カリキュラムを企画し、実施いたします。

講師は経験豊富な当社の専任講師です。テキストは講師自ら作成し、御社における
実際の事例を使った演習やロールプレイング中心の研修を組み立てて行います。

ご相談や打合せは無料です。お気軽にお問い合わせください。

●主な研修●

【ビジネススキル】

1. CS・マナー研修、接客研修
2. 電話対応研修
3. クレーム対応研修
4. 階層別研修
5. リーダーシップ、マネジメント研修

【コミュニケーション】

6. コミュニケーション研修
7. コーチング研修

*その他、ご相談に応じます

●研修実績●

市役所、町役場、高校、大学病院、
介護施設、自動車部品製造業、小売業、
スポーツ施設、旅館、ホテル、博物館、
税理士事務所、葬祭業、菓子製造業など

*業種、職種は問いません

【お問合せ】あしぎん総合研究所 研修担当

宇都宮市鶴田1-7-5 あしぎんビル4階

TEL: 028 (647) 5311

カリキュラム案

ビジネススキル

1 CS・マナー研修、接客研修

- ・サービス品質の更なる向上を目指す、CSの考え方や取り組み方
- ・お客様が求めるサービスとは何か
- ・お客様への対応の仕方（あいさつ・お辞儀・身だしなみ・ご案内・訪問）
※ロールプレイングなどを行いながら、身につけます

2 電話対応研修

- ・声磨き、発声練習
- ・この人に会いたい!と思われる第一声
- ・基本の受け方、取り次ぎ方、かけ方
※実際に電話機を使ってロールプレイングを行います

3 クレーム対応研修

- ・クレームをチャンスに変える方法
- ・クレーム対応の4つのステップ
- ・パターン別対応法
※2次クレームに発展させないための初期対応をトレーニングします

4 階層別研修

- ・新入社員 ・若手社員 ・中堅リーダー ・管理職
※階層に応じた知識、スキル、役割などのプログラムをご提供いたします

5 リーダーシップ、マネジメント研修

- ・マネジメントサイクル
- ・エンパワメントリーダーシップ
- ・求められる役割
- ・部下指導

コミュニケーション

6 コミュニケーション研修

- ・自分のコミュニケーションパターンを知る
- ・感じの良い話し方、信頼感を高める聞き方
※演習やロールプレイングの実践形式で、すぐに使えるスキルをお伝えします

7 コーチング研修

- ・ラポールの構築
- ・コーチング3つのスキル
- ・基本ステップ GROWモデル
- ・ロールプレイング面談実践
※部下の可能性とやる気を引き出すコミュニケーション力を養います