

～人間力向上のための～ マナー研修プログラム

※こちらのプログラムは一例でございます

NO. 1

項目	研修内容	形式
●オリエンテーション	<p>・研修主旨・目的/3つの約束 ☆人としての成長に焦点を当てた実践的な研修であることを理解して頂くべく研修の主旨と目的を説明し、意識付けを行います。</p> <p>・マナーとは何でしょうか？ ☆マナーの本質を話し合い追求していきます。</p> <p>・何故喜んでもらえる気持ちや接客が必要なの？ ☆日頃自分が受けるサービスを振り返り、喜んでいただくことで何がどうなるかを「考え」、グループにて意見交換し合うことで、気づきや発見を得、何のために喜んでいただくのかという根底を追求し、自ら進んで実践できるようになっていきます。</p> <p>・社内マナーの基本「行動基準」の決定 ☆社員の皆さんの日々の行動基準となる標語を決定し、実践頂くべく動機付けを行ないます。2回目以降研修の冒頭で一人ひとり実践発表を行ないフィードバックによって意識の改革を行います。実践・継続により社内の活性化と、自己の向上に繋がります。</p> <p>・自己目標設定 ☆人として、ビジネスパーソンとしてどのような自分に成長したいか、自らの意思で目標を設定し研修最終日に成果発表を行います。</p>	講義 & グループ ディスカッション
●実践課題の発表 ●挨拶の重要性とその効果 ◆相手に与える印象の重要性 ●社員全員が接客者	<p>・実践発表(全員) & フィードバック(2回目以降毎回) ☆職場で実践した内容を発表し実践したことでの気づきや反省点などを個々に発表することで人の話から学び得ること、気づきなどを得、更には講師からのフィードバックにより更なる動機づけを行います</p> <p>・良い人間関係作りは心の通う挨拶から</p> <p>・良い挨拶が人に与える効果とは？</p> <p>・心の通う挨拶のポイント</p> <p>・呼ばれた時の返事の仕方 ☆挨拶がいかに重要であるか、又、普段の挨拶を見直し、実習、実践により心の通った挨拶が出来るようにし、職場の活性と良い人間関係作りに役立てます。事例などから挨拶の威力とその効果を確認し、更にはお客様の重要感を満たす挨拶の仕方を学び実習実践にて身につけていきます。</p> <p>・見た目と話し方、声が与える印象</p> <p>・ノンバーバルコミュニケーション</p> <p>・表情の重要性と身だしなみについて</p> <p>・立ち居振る舞いの大切さ (お辞儀、歩き方が与える印象/物の受け渡しかたなど) ☆自らの意思に反してそんなつもりはなくても、知らず知らずの内に人に不愉快な印象を与えているかもしれないことを学び、相手への思いやりの気持ちが表情や態度などに表れるようになっていただきます。</p> <p>・接客者としての振る舞い</p> <p>・報告・連絡・相談で信用を得る ☆知らないお客様も会社のお客様であるということを学び、たった一人の与える印象が会社の印象に繋がっていくことを再確認の上意識を高めていきます。ホウレンソウの重要性を確認し社内のチームワーク、連携の良さがお客様の信用を得ることも学びます。</p>	講義 & 実習

～人間力向上のための～ マナー研修プログラム

NO. 2

項目	研修内容	形式
<p>● 良い声でお客様心を獲得！</p> <p>● 言葉の大切さ</p> <p>● 傾聴(好感を与える話の聞き方)</p>	<p>・発声トレーニング (腹式呼吸/正しい口の開け方/発声/表現力ある話し方など) ☆社員の皆さんが日常発する声が職場の雰囲気を作り、またその“声”がお客様にも多大な影響を与えています。耳障りな声、ボソボソ聞きなおされる声などはすでにそれだけでマイナスイメージを与えています。正しい発声、声の出し方を学び、良い声でお客様を喜ばせられるように、また声の変革による社員の皆さんの向上に役立てます。</p> <p>・言葉の持つエネルギー ・人間関係を良くする言葉 ・言葉が思考と行動を変える ・与える言葉と奪う言葉 ☆普段よく口にする言葉を振り返り、周囲にも影響を及ぼす言葉の大切さや、ネガティブな思考をポジティブに変えることのできる秘訣をお教えし、社内の人間関係を円滑にし、実践により自己の向上に繋げていただきます。</p> <p>・話の聴き方で信頼を得よう！ ・信頼される話の聴き方とは？ ・好感を与えるあいづちの打ち方 ☆聴き方ひとつで相手に与える印象を左右することを実習にて学び、良い聴き方が信用を得、自己の向上にも繋がることを学び聴き上手になっていただきます。</p>	<p>講義 & 実習</p>
<p>● 喜んでもらえる自分作り ～自己の向上に向けて～</p> <p>● まとめ</p>	<p>・自分が楽しくなる物事の捉え方、考え方 ・自己責任の考え方 ☆問題が起きた際、人や環境のせいにするのではなく自分を振り返ることの重要性と、楽しくなる物事も捉え方を学び自己の向上に繋がっていきます。</p> <p>・実践課題成果&自己目標成果発表 ・人間的魅力ある人へのステップ ☆研修最終日に、これまで取り組んできた実践成果の発表と、自己目標の成果を一人ずつ発表いただき、気づきと発見を深めます。また仕事を通じて、人を通じての自分磨きについてお話しします</p>	<p>発表 & 講義</p>

☆こちらのプログラムは 2h/回×12 回の一例でございます。

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。

研修→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)→現場実践→研修(実践課題の発表&フィードバック)を繰り返し、個々の反省、気づき、学びを深め、内面の変革、自己の向上を果たしてまいります。

☆詳細な打合せにより御社ならではの最善のプログラム・コースをご提案いたします。