

人材開発支援助成金対象カリキュラム

当研修プログラムは、人材開発支援助成金の対象となります。

この助成金は、貴社が従業員の育成に投じる費用の一部を支援する制度です。

1. 営業力強化研修カリキュラム（基礎編）
2. 営業力強化研修カリキュラム（基本と雑談力）
3. 管理職・リーダー研修カリキュラム
4. 接客販売サービスマインドスキルアップ研修カリキュラム

1. 営業力強化研修カリキュラム（基礎編）

時間・回数：4 時間×3 回 計 12 時間

第 1 回目（4 時間）

- 営業の成果を決める 3 要素（講義）
- 営業の存在価値と商談の面白さ（講義）
- 自分都合のヒアリングと相手都合のヒアリング（講義+ワーク）
- 潜在ニーズを引き出すヒアリング（講義+ワーク）
- 潜在ニーズを顕在ニーズに変えるヒアリング（講義+ワーク）
- 商材（売りもの）に付加価値を見出す（講義+ワーク）
- 次回研修までに現場で取り組む実践課題を自分で決める

第 2 回目（4 時間）

- 現場での取り組みから得た気付きと学びの発表
- いざ実践！ロープレ大会
- 次回研修までに現場で取り組む実践課題を自分で決める

第 3 回目（4 時間）

- 現場での取り組みから得た気付きと学びの発表
- いざ実践！ロープレ大会
- 3 回の研修を振り返っての決意表明！

2. 営業力強化研修カリキュラム（基本と雑談力）

時間・回数：3 時間×6 回 計 18 時間

第 1 回目（3 時間）

- 自己紹介「この研修で学びたい事」「営業活動をする上で悩んでいる事」
- 営業担当者の存在価値を正しく認識する
- 商談のヒアリングには 3 つの山場がある
- ヒアリングのコツを押さえれば、お客様のお困り事（潜在ニーズ）は聴き出せる（突然ロープレが入る場合もあり）
- 次回までの宿題

第 2 回目（3 時間）

- 宿題の成果発表
- お客様を惹きつける魅力的なプレゼンのコツ
- 自社商材の付加価値
- 商流を意識して取り組む営業スタイル
- クレームは宝の山
- 心理学に基づく交渉術
- クロージングはスタートである！アフターフォローについて
- 次回までの宿題

第 3 回目（3 時間）

- 宿題の成果発表
- 2 回目の内容を組み合わせながらロープレ実施

第 4 回目（3 時間）

- 雑談力トレーニング入門編※まずは今の実力で雑談実習
- 「雑談上手は聴き上手なり」の法則※雑談力と言えば上手に話すスキルを想像しがちだが、根幹を成すのは聴き上手である事
- 聴き上手実践編※ペア実習
- お題即興雑談スピーチ※続いて上手に話すスキルも習得する
- 「聞かせる雑談スピーチ」の法則

- 次回の予告編

第5回目 (3時間)

- 前回から今回までの近況報告、気付きなど発表
- 「雑談に使う3ツール」の法則
- 「形容詞は伸ばす」の法則
- 「実は…」の法則
- 「相槌は‘なすび’」の法則
- 「言葉の終わりは…」の法則
- 「オウム」の法則
- 「息継ぎに〇〇を入れる」の法則
- 「相手を乗せる‘さしすせそ’」の法則
- 以上の法則を駆使した実践編
- トークフラッグを立てるコツ

第6回目 (3時間)

- 前回から今回までの近況報告、気付きなど発表
- トークフラッグのおさらい。雑談力が求められるありがちな場面と人を想定したトークフラッグを立てる
- 雑談力を鍛えるための日常でのコツ
- 雑談ロープレ実践トレーニング
- 商談現場で使える心理的交渉法※商談は「知的な心理ゲーム」といわれるように、現場で揺れ動くお客様心理を読み、自分有利の展開に持ち込む交渉法について学ぶ
- 営業お悩み相談コーナー
- 漢字二文字の決意表明！

3. 管理職・リーダー研修カリキュラム

時間・回数：2時間×8回 計 16時間

第1回目（2時間）

- オリエンテーション（0.5時間）
 - ・研修主旨、テーマ
 - ・3つの約束
 - ・自己紹介（抱負）
- 管理職者（リーダー）の心構えと本来の役割（1.5時間）
 - ・リーダーの役割とは？
 - ・求められる役割期待の自覚
 - ・緊急ではないが重要なことについて
 - ・リーダーの心構えシェアタイム
 - ・リーダーに求められるリーダーシップ
 - ・実践課題
 - ・自己目標設定

第2回目（2時間）

- 実践発表&フィードバック（横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会）
- スタッフのモチベーションを左右する上司の言動
 - ・部下との関係の質の重要性～組織の成功循環モデルから学ぶ～
 - ・認めて労うことの重要性
- 部下との挨拶の重要性とその効果
 - ・率先垂範の挨拶
 - ・実践課題

第3回目（2時間）

- 実践発表&フィードバック（横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会）
- スタッフとのコミュニケーション力
 - ・リーダーシップを左右するコミュニケーション力
 - ・コミュニケーションチェック
 - ・コミュニケーション不足が引き起こすもの

- スタッフとの信頼関係を構築するためにすること
 - ・信頼を築く3つのポイント
 - ・日頃の部下との関わり方
 - ・実践課題

第4回目 (2時間)

- 実践発表&フィードバック (横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会)
- リーダーのコミュニケーションスキル
 - ・リーダーに求められる「聴く力」と「伝える力」
 - ・傾聴の効果的スキル
 - ・部下の成長を促すコーチング
 - ・実践課題

第5回目 (2時間)

- 実践発表&フィードバック (横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会)
- スタッフ育ては自分育て
 - ・リーダーに求められる「教える」ことの心構え
 - ・モチベーションを高めるためにすること
 - ・部下との報連相の重要性
 - ・実践課題

第6回目 (2時間)

- 実践発表&フィードバック (横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会)
- リーダーのコミュニケーションスキル
 - ・リーダーに求められる「聴く力」と「伝える力」
 - ・傾聴の効果的スキル
 - ・部下の成長を促すコーチング
 - ・実践課題

第7回目 (2時間)

- 実践発表&フィードバック (横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会)
- 誉めて育てる
 - ・ 誉める目的とリーダーに必要なスキル
 - ・ 部下を発奮させる誉め方のポイント
- 部下をやる気にさせる上手な叱り方
 - ・ 叱ることと怒るの違い
 - ・ 叱り方5つのポイントと注意点
 - ・ 実践課題

第8回目 (2時間)

- 実践発表&フィードバック (横のつながりを深め互いに認め合い学び合う機会)
- リーダーに求められるリーダーシップと要件
 - ・ 普段の言葉の重要性～言葉が心を育成する～
 - ・ ポジティブシンキングと物事の捉え方
 - ・ 自己責任の考え方
- 魅力あるリーダーへのステップ

4. 接客販売サービスマインドスキルアップ研修カリキュラム

時間・回数：3時間×6回 計 18時間

第1回目（3時間）

- オリエンテーション（0.5時間）
 - ・研修主旨
 - ・目的
 - ・3つの心得
- 接客マナーとは（2.5時間）
 - ・働くことの意義
 - ・接客マナーと本来の仕事の役割とは
 - ・良い接客サービスと悪い接客サービスから学ぶ
 - ・何故喜んでもらえる接客が必要なのか？
 - ・プロの販売員としての取り組み
 - ・スタッフ行動基準の決定
 - ・自己目標

第2回目（3時間）

- 実践発表&フィードバック
- 接客の五原則
- 挨拶の重要性とその効果
 - ・お客様を気持ち良くさせる挨拶とその効果
 - ・喜ばれる挨拶4つのポイント
 - ・スタッフ間の挨拶が大事なわけ
 - ・接客中の挨拶と振る舞い
- お迎えの挨拶
 - ・挨拶には前がある！？
 - ・お客様の笑顔を獲得できる挨拶実習
 - ・新規客とリピーター客の迎え方

第3回目（3時間）

- 実践発表&フィードバック

- 接客業におけるお客様に与える印象の重要性
 - ・お客様は何を基準に判断するのか
 - ・1人の印象が会社の印象
 - ・ノンバーバルコミュニケーションの大切さ
- 接客業における好感を与える印象
 - ・お客様に好印象を与える表情と表情訓練
 - ・身だしなみでお客様の信頼度をUP

第4回目 (3時間)

- 実践発表&フィードバック
- 接客業における立居振る舞い
 - ・お客様に好感を与える所作とは
 - ・お客様に心が伝わるお辞儀の仕方
 - ・お客様に敬いの気持ちが伝わる物の受け渡し方
- お客様に喜ばれる声を作ろう
 - ・お客様に喜ばれる声は発声練習で叶う
 - ・発声トレーニング

第5回目 (3時間)

- 実践発表&フィードバック
- スタッフ間におけるチームワークの重要性
 - ・ご来店のお客様は全スタッフのお客様
 - ・スタッフ間の連携プレーとチームワーク
 - ・接客中以外の振る舞い
 - ・スタッフ間の報連相と引継ぎの重要性
 - ・接客中のスタッフへのフォロー
 - ・チームワークの大切さ

第6回目 (3時間)

- 実践発表&フィードバック
- 接客業における言葉遣いの重要性
 - ・店の質はスタッフの言葉でできている
 - ・接客技術としての正しい敬語の使い方 (尊敬語・謙譲語・丁寧語)
 - ・接客技術として敬語の活用トレーニング

- ・間違った言葉遣い「ファミコン言葉」を使っていませんか？
- ・お客様を不快にさせないクッション言葉と依頼型

第7回目 (3時間)

- ・実践発表&フィードバック
- ・自社ブランドとファン作りのための実践
 - ・「いらっしやいませ」の後の声掛け
 - ・お客様へのアプローチ (商品の見せ方)
 - ・コミュニケーション上手でファンを増やそう
 - ・お客様が消える？“売りっぱなし現象”とは？
- ・お客様のお見送り
 - ・お会計と笑顔でお帰りいただくお見送りのコツ

第8回目 (3時間)

- ・実践成果発表&自己目標成果発表&フィードバック
- ・臨機応変な対応
 - ・クレームのお客様はチャンスの方！
 - ・話し掛けても無反応な時はどうする？
 - ・コミュニケーションが取れないお客様への対処法
- ・総合ロールプレイング