

2日間

「わかる」ではなく「できる」まで集中トレーニング

2015年度 超激辛！新入社員即戦力化研修

【基礎コース】



		1日目	2日目	
09:00	魅せる力	開講 □ここはカタチを求め、カタチはここを育てる □接遇の五原則 □第一印象 □挨拶	接遇対応 □来客を迎えるポイント □接客の取り次ぎ □案内途中の気配り □応接室における案内の気配り □自社社員を紹介するときのルール □お客様のお見送りのマナー	話す力
09:30		Stage1 マスターチェック (挨拶編)	Stage8 マスターチェック (接遇対応編)	
10:00	魅せる力	□服装・身だしなみ □メモを取る意義とメモを取るコツ □立ち方・座り方 □お辞儀の仕方 □名刺交換	上司からの指示の受け方 □すぐに「ハイッ」と返事する □6W3Hでメモを □途中で遮らない □疑問点はしっかり質問 □復唱確認 □メモ	聴く力
10:30		Stage2 マスターチェック (名刺交換編)	Stage9 マスターチェック (指示の受け方編)	
11:00	話す力	コミュニケーションの基本は「聴く」こと □「聴く」と「聞く」は違う □話し手の方を向く □話し手に視線を合わせる □うなづく □微笑む □驚く □身を乗りだす □相手が話し終えるまで聴く	□ビジネス文書のフォーマット □ビジネス文書作成のポイント	聴く力
11:30		Stage3 マスターチェック (聴き方編)	Stage10 マスターチェック (ビジネス文書編)	
12:00	昼食休憩			
13:00	話す力	□敬語の使い方 □尊敬語と謙譲語の交替形式	□電子メールのマナー □仕事での利用する時の注意事項 □メールの基本的な文章構成 □To, CC, BCC の使い分け □読み手にわかりやすい件名を □使える文字・使えない記号 □添付書類を送るときは □返信スピードの大切さ □メールと電話のバランス	書く力
13:30		Stage4 マスターチェック (敬語の使い方編)	Stage11 マスターチェック (ビジネスメール編)	
14:00	話す力	□好ましい表現 □クッション言葉 □相手を尊重した言葉づかい □相手に不快な印象を与える口癖 □接客話法の「マイナス・プラス」法とは □あがり症の克服	□マネジメントサイクル □能力向上のメカニズム □仕事の優先順位	書く力
14:30		Stage5 マスターチェック (好ましい表現編)	Stage12 マスターチェック (仕事の優先順位)	
15:00	話す力	□電話のかけ方 □電話の受け方 □携帯電話と公衆電話の使い分け □勤務中は、原則的にマナーモードに設定 □商談中の携帯電話は厳禁 □新幹線や電車内ではマナーモードに切り替える □留守番メッセージはこまめにチェックする	□目標の立て方	書く力
15:30		Stage6 マスターチェック (電話のかけ方・受け方編)	Stage13 マスターチェック (決意表明編)	
16:00	話す力	報告・連絡・相談 □上司への報告の仕方 □報告できない部下は信用されない □結論から先に述べよ □悪い報告ほど早く □中間報告はできる限りマメに	□課題レポートの説明 □講師から「贈る言葉」 □閉講・まとめ	書く力
16:30		Stage7 マスターチェック (本日の研修報告)		
17:00				