

— 実践式でしっかり身に付き、理解出来る! —

# 即戦力社員になるための 「仕事の基本」・「マナーの基本」

開催日: 2019年11月8日(金) 10:00~17:00

会場: 大阪銀行協会 別館3階(11号室)

講師: 池田人材育成センター 代表 **池田由美子** 氏

略歴:

大学卒業後、協和銀行(現りそな銀行)に入社し、大阪総合経営情報センターに配属。取引先企業の社員研修・人材育成支援などの講師として活躍。その後、協和中小企業経営研究所(合併であさひ銀総合研究所)では専属講師となり、2004年に独立。セミナーやインハウス研修では、講義の特徴の一つである「モチベーションがある」「楽しんで学べ、スキルが身につく」「わかりやすく実践的」と好評を得ており、各社リピーター率が高く、長年継続研修を行っている。現在では、企業向け以外にも、学校、個人向け教育分野でも受講者が例年優秀表彰されるなど、好成绩の人材を輩出しており、人材育成のエキスパートとして活躍中である。大学非常勤講師、産業カウンセラー&キャリアコンサルタント、ホスピタリティ・コーディネーター、元秘書検定準1級面接審査員、元サービス接遇検定準1級運営委員

## ◆特色

- ①主体的に「前に踏み出す力」、粘り強く「考え抜く力」、目標に向けて「チームで働く力」など社会人初期に身につけるべき基礎力がアップするようにビジネスマナーとリンクさせて学び、さらに成果が出せる人材になるためのワンランクアップのポイントを習得していただきます。
- ②知っているだけではなく、明日から出来る社員になるための特訓研修です。
- ③採用を機会に会社に貢献できる人材になるための覚悟・けじめをつける研修です。
- ④中途採用者、内定者、あるいは来春の採用担当者の方にも、ビジネスの基本に関する不安を払拭し、自信を持っていただくための講座です。

## ◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

### 1. 中途採用者・内定者・若手社員に求められているスキル

- (1) 即戦力「出来て当たり前」が求められる
- (2) 新風力 良い影響を持ち込む
- (3) 適応力 今の会社に早く慣れるために心がけること
- (4) 提案力 問題発見・改善提案
- (5) 人間力 謙虚、かつ積極的に

### 2. 社会人に必要な力、意識を向上させる

- (1) 「前に踏み出す力」・「考え抜く力」・「チームで働く力」
- (2) 社会人初期に身につけるべき基本
- (3) 企業によって重要視される能力には違いがある
- (4) 変化の激しい時代だからこそ必要な力

### 3. ビジネスの基本=好印象 【実習】

- (1) 第一印象を良くするコツ
- (2) 謙虚さと積極性をアピールする身だしなみと表情
- (3) 姿勢とスマートな立ち居振る舞いで信頼感を与える

### 4. ビジネスの場で求められる話し方

【ペアワーク・グループワーク】

- (1) ビジネスの肝は「ホウレンソウ」「報告力」  
相手に伝える為の「PREP法」「ホールパート法」
- (2) わかりやすく話す「説明スキル」
- (3) 相手の気分を書さない「断り力」

### (4) 避けて通れない「謝罪スキル」

- ① 謝罪される側の心理を知る
- ② 上手なお詫びで信頼に変える

### 5. お客様に喜ばれてミスを防止する電話対応でのワンランクアップスキル 【ペアワーク・グループワーク】

- (1) ミスが発生するメカニズム
- (2) ミスを防ぐ3つの「きく」と気遣いのある予測質問
- (3) 電話を受ける チームプレイで対応
- (4) 電話をかける時の時代にあった一工夫
- (5) ミス・クレームになりやすい電話対応例
  - ① よくあるNG例
  - ② 個人情報の重要性
  - ③ 携帯・スマートフォン
  - ④ 信頼に変えるクレーム対応

### 6. お客様の心に響く上級の訪問・来客対応

【ペアワーク・グループワーク】

- (1) 他社との差をつける訪問
- (2) 身について自然とできてしまうビジネスマナー
- (3) お客様の心に響く顧客対応の工夫
- (4) 接遇の基本とワンランクアップの応対

### 7. 会社の価値を創造する「社会人基礎力」と「上級ビジネスマナー」

- (1) ワンランクアップの対応は、会社の価値を創造する
- (2) 明日からの心がけ・今日からの実行

## 参加申込書 ( \*個人情報の取り扱いに関して、私は貴社の「個人情報」 )

受講料: 会員...24,200円 一般...31,900円

(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

11/8(金) 即戦力社員になるための「仕事の基本」・「マナーの基本」 【FAX. 06-6258-8863 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒	連絡担当者		部署・役職			
				ふりがな			
				氏名			
				E-Mail			
業種(具体的に記入してください)				TEL	( )	FAX	( )
				取引店	支店		
参加者 ( )内にふりがなをご記入ください。	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
	氏名	( )	部署	役職			
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

会員の方: 入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。【お問い合わせ先】  
 一般の方: 受講票とともに請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。 06-6258-8806  
 \*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当 (H)