

C-6

新入社員研修

2日コース
(1日選択可)

- 対 象 : 新入社員、入社2年目までの社員
※中途・通年採用社員、正社員転換社員を含む
- 講 師 : 埼玉県生産性本部 研修講師
(有)アイルインターナショナル 研修講師 秋野 由佳 氏
- 会 場 : 埼玉建設会館 研修室 (さいたま市浦和区高砂3-10-4 JR浦和駅西口徒歩8分)
- 定 員 : 20名
- 参加費 : 会員 25,920円 (8%税込) 一般 31,320円 (8%税込)
但し、いずれか1日のみ受講の場合: 会員16,200円 (税込)、一般: 19,440円 (税込)

■開催日程

第20回 1日目: 2019年4月3日 (水) 9:30~17:00
2日目: 4月4日 (木) 9:30~17:00

■開催趣旨・研修のねらい

- 2日間通しコースと各1日選択コースを用意しました。ともに演習中心のプログラムです。
- 1日目 仕事をする上で基本の職場のルール、マナーの必要性、指示・命令の受け方、報告の仕方など「マナー&報連相」を学びます。
 - 2日目 配属後、直ぐ電話に出る、訪問客の対応に出る等、挨拶、名刺交換、電話対応、訪問時のマナーなど「実践基本実務」を習得します。

■講座内容

1日目 「マナー&報連相」

1. 人間関係の基本と仕事の責任・権限
①あいさつ、②言葉づかい、③判断と意思決定のルール、④機密保持
2. 職場のルールとマナー
①勤務時間の考え方とルール、②マナーと心遣い、③整理整頓としつけ、④メールのマナー
3. 報連相の理解と習得
①仕事とは、②仕事のプライオリティ (優先順位)、③5W1Hを踏まえた仕事の進め方、④PDCA、⑤命令の受け方・報告の仕方
4. 仕事に必要な考え方
①「お客様第一」の意識 (QCDS)、②サービス意識、③コスト意識 (原価意識)、④時間管理
5. まとめ
仕事を考えるポイント 12

2日目 「実践基本実務」

1. ビジネス電話のかけ方・受け方
①通話の前に知っておく基本事項、②ビジネス電話のかけ方、③ビジネス電話の受け方、④こんな場合にどうする?
⑤【演習】電話のかけ方・受け方ロールプレイ
2. 訪問時のルールとマナー
①訪問の手順ごとのポイント、②おじぎ
3. 応対接遇のルールとマナー
①応対とは、②応対手順ごとのポイント、③座席の順位、④茶菓の接待、⑤応対マナーチェック・リスト、⑥【演習】応対ロールプレイ
4. まとめ
①起こしやすいミスとその要因・ベスト10、②プロの自覚、③これからの仕事における目標とその行動化

(昼食休憩 両日とも 12:00~13:00)