

## <研修プログラム例>

### 「自分でできる

#### メンタルヘルス セルフケア研修 ～自身のストレスコントロール～

※「わかりやすく楽しくためになる」と多くの産業医から推奨を受けているプログラムです。

- ストレスと心の関係
- ストレス度チェック
- エゴグラム診断
- ストレス解決法紹介
  - ・ 認知改善法～ポジティブ・シンキングへの転換～
  - ・ リラクゼーション法（ストレッチ体操／呼吸法／瞑想／自律訓練）
  - ・ アサーティブコミュニケーション法～相互尊重の自己表現～

### 「うつ病の職場予防策

#### メンタルヘルス ラインケア研修 ～チームのストレスマネジメント～

- メンタルヘルス対策の重要性
- うつ病のサインと見極め方
- 部下に過度なストレスを与えない日常コミュニケーション術
- メンタル不調者への声かけと面談のし方（カウンセリング技法）
- 面談ロールプレイング
- 事例研究

### 「職場の人間関係が変わる

#### アサーティブ・コミュニケーションセミナー～相互尊重の自己表現法～

- アサーション理論の歴史と概要
- 対人関係3つのタイプ（攻撃型／服従型／アサーティブ）
- アサーション度チェック
- 自分も相手も大切にするアサーティブ話法
- 非言語のアサーション（距離／姿勢／表情／動作／声）
- なぜ言いたいことがうまく言えないのか～アサーティブを阻む思考のクセ～
- アサーティブに依頼する／断る テクニック
- 総合ロールプレイング

## 「部下のやる気を引き出す

### 部下指導育成コーチングスキル研修」

- 人を育てるマネジメントの必要性
- ビジネスコーチング手法の効果
- コーチング3つのスキル（傾聴／承認／質問）
  - ・部下との信頼関係を築く傾聴スキル
  - ・部下のモチベーションを引き上げる承認スキル
  - ・部下の自立を促す質問スキル
- 部下のタイプに合わせた指導法～コミュニケーションスタイル診断～
- 総合ロールプレイング

## 「人権を尊重する職場風土づくり

### セクシャル・ハラスメント研修」

- セクシャル・ハラスメントとは
- 職場で起きているセクハラ実態～事前アンケート調査結果より～
- なぜセハラは起きるのか／どうすればセハラはなくなるのか～原因分析と問題解決案策定～
- なぜ相手は不快に感じるのか～異性の心理分析～
- セクハラにならないコミュニケーション法

## 「聴き手の心をつかむ

### プレゼンテーション研修」

- 自己紹介スピーチ（VTR撮影にてチェック）
- プレゼンテーション3つのP  
(Personality〈人柄〉Presentation skills〈話し方〉Program〈内容〉)
- プレゼンターの資質と心構え
- インパクトを高めるビジュアル・ヴォーカルコントロール法
- 理解・納得・感動させるバーバルコントロール法
- 論理的なプログラム構成法、ポイントを明確にする話の組み立て方
- プレゼンテーション演習

## 「プロフェッショナル

### インストラクター養成研修」

- 人材育成の考え方
- インストラクターの資質と心構え
- セミナーの準備と受講者分析
- ビジュアル・ヴォーカルコントロール法
- 目的・ゴールを達成するカリキュラム策定法
- やる気を引き上げる動機づけテクニック
- 論理的でわかりやすいロジカルトークスキル
- インストラクション技法の効果的活用法  
(講義・討議・実習・ロールプレイの進め方)
- インストラクション演習 (VTR 撮影)

## 「受注率を高める

### コンサルティングセールス研修」

- コンサルティングセールスの目的と意義
- コンサルティングセールス7つのステップ  
(電話7歩<sup>®</sup> →第一印象→ニーズ把握→コンセプト提案→解決策提案→契約→アフターフォロー)
- お客様が「NO」を言う心理分析と対応法
- 受注に必要な7つのスキル  
(情報収集/7歩<sup>®</sup> ール形成/傾聴/質問/潜在ニーズ<sup>®</sup> の顕在化/ベネフィット/切り返しトーク)
- 総合ロールプレイング

## 「リピーターを創出する

### 接客販売スキル研修」

- CS (お客様満足) の原理原則
- 好印象な接客事例と不快な接客事例
- 接客販売の心構えとお客様心理
- 接客販売アプローチ7つのステップ  
(挨拶→購買サインの見極め→声かけ→ニーズ<sup>®</sup> 把握→商品提示→提案→クロージング<sup>®</sup>)
- 総合ロールプレイング

## 「お客様をファン化させる

### クレーム対応研修」

- クレームの正体とお客様心理
- クレーム対応7つのステップ  
(聴く→謝罪→状況把握→要求に対する返答→代案→今後の取り組み→お礼と謝罪)
- クレーム応対手法 (共感トーク/お詫びトーク/提案トーク)
- やってはいけないNG集
- 事例研究～クレーム状態のお客様心理分析～
- 総合ロールプレイング

## 「企業イメージを高める

### ビジネスマナー研修」

- 印象管理～メラビアンの法則～
- 視覚的要素を高める (表情/姿勢/動作/挨拶/返事)
- 聴覚的要素を高める (口の開き方/発声・発音/滑舌)
- 言語的要素を高める (敬語/クッション言葉/肯定表現)
- 電話応対 (社名の名乗り/慣用句/取次ぎ)
- 来客応対/訪問マナー (名刺交換/受付/案内/席次/お茶出し/お見送り)
- 総合ロールプレイング

## 「CS (お客様満足) を高める

### 電話対応スキル研修」

- CS (お客様満足) の原理原則
- 自社におけるCSとは
- 開口・発声・発音トレーニング
- 第一印象を磨く～社名の名乗り～
- 電話における接遇用語のつかい方
- 電話のかけ方/受け方/取次ぎのし方
- 事例研究/総合ロールプレイング

## 「お客様満足 NO1 を目指す

### コンタクトセンター向け各種研修」

※各種応対品質コンテスト出場者を、優勝・上位入賞に導いた実績多数あり。

実践的なトレーニングで、確実なスキルアップを図ります。

#### <トレーナー向け>

\*インストラクション研修

\*スクリプト、FAQ 他ツール類の作成・運用研修

#### <SV 向け>

\*新任 SV(スーパーバイザー)研修

\*モニタリング・フィードバック手法研修

\*クレーム対応研修

#### <リーダー向け>

\*新任リーダー研修

\*隣席指導ティーチング手法研修

\*2次対応研修

#### <コミュニケーター向け>

\*応対品質向上研修

\*弱点克服研修 (少人数制モニタリング・コーチング/ロールプレイング)

\*生産性向上研修 (効率的な応対、事務処理)

\*販売力強化研修

## 「ロジカルシンキングが身に付く

### 課題解決スキル研修」

- 目標達成と課題解決の重要性
- 課題解決のステップ (問題認知→原因分析→課題設定→解決策立案→計画作成→実行→検証)
- ロジカルフレームワークの使い方 (ロジックツリー/マトリクス分析/ブレインストーミング/KJ法/精査チェック分析)
- 課題解決演習