

～新入社員の放置は、経営放棄！～

“一歩先”を実感できる 「ビジネスマナー研修」

新入社員が入社して早半年、職場環境や仕事にも慣れ始めた頃だが、最近、言葉使いや服装の乱れが気になる・・・

ただし自社単独でビジネスマナーのフォローアップ研修を行うのは負担・・・でも企業として新入社員をこのまま放置することは、経営放棄！とも言われかねません。

そんなお悩みにお応えするため、公開型の「JTBホスピタリティマネジメント “一歩先”を実感できるビジネスマナー研修」を企画いたしました！

1 JTBオリジナルメソッドを活用した具体的内容

創業から100年を超えるJTBの根幹は“人材力”。この“人材力”を高めるための知見を様々な業種・業界でも活用できるよう開発したオリジナルメソッドを活用した、具体的で理解しやすいプログラムです。

2 異業種交流型のため、大きな“気づき”と人脈構築が可能

外部参加型研修だからこそ様々な業種・業界の方々が集まります。同じ新入社員として、これまでの6か月間での共通課題を共有しながら、いろいろな視点で共有できる、有意義な場となるプログラムです。

3 参加型プログラムのため、理解度が向上

説明を聞くだけの受身のプログラムでは、せつかくの時間をかけても身に付きにくいはず・・・本研修は、ペアワークやグループワークを取り入れ、受講者の身体化が大いに期待できるプログラムです。

日程：2018年10月17日(水) 定員：30名様(※最小催行人数：10名様)

費用：10,800円/人(税込)

※原則、法人様のお申込みとさせていただきますが、個人お申込みに関しては別途ご相談ください。
※同業者からのお申込みはお断りさせていただいております。

時間：13:30～17:30 (開場13:00～)

※研修終了後、1時間程度の「異業種交流会」を開催いたします。
ご都合が宜しければ、ぜひご参加ください。

主催：株式会社 JTBコミュニケーションデザイン

会場：株式会社 JTBコミュニケーションデザイン 本社12F会議室

※港区芝3丁目23-1 セレスティン芝三井ビルディング12F

※都営三田線 芝公園駅 徒歩2分/都営三田線・都営浅草線 三田駅 徒歩3分/JR田町駅 徒歩7分

プログラム概要

本研修のゴール

ビジネスマナーの実践ポイントを再確認し、社会人としての基本対応を習得する

時間	セッション	ねらい	実施概要
1 (30分)	オリエンテーション	●研修への導き	① 講師挨拶／研修の目的／スケジュールの説明 ② アイスブレイク:「真実の瞬間」
2 (50分)	ホスピタリティ 解体新書	●何のためにホスピタリティが必要かを理解する ●ホスピタリティの構造を理解する	① 講師説明:ホスピタリティの重要性 ② 講師説明:相手が一般的に期待している対応とは？ ③ 実習:不快な思いをした経験を挙げてみましょう(個人ワーク→グループワーク) ④ 講師説明:ホスピタリティの考え方 ⑤ 講師説明:ホスピタリティある対応の実践ポイント
(10分)	休憩		
3 (50分)	サービス課題に ズームイン	●お客様対応および対人コミュニケーション上の課題を理解する ●サービス強化のポイントを理解する	① 講師説明:「ホスピタリティ簡易診断アンケート」記入方法の説明 ② 個人ワーク:「ホスピタリティ簡易診断アンケート」の記入 ③ グループワーク:アンケート結果の共有及び自身の課題及び好事例の共有 ④ クラスワーク:④の各クラス毎の事例共有
(10分)	休憩		
4 (90分)	ビジネスマナーの 実践ポイント 再確認	●ビジネスマナーの中でも特に実践すべきポイントを理解する	① 講師説明:「ビジネスマナーの基本(第一印象)」の実践ポイント・項目ごとに、口頭にて知識を確認、その後、スキルについて確認し、ブラッシュアップを図る ② 実習:身だしなみ/立居振る舞い(立ち方、座り方、お辞儀の仕方、手の使い方、歩き方等) ③ 講師説明:「好感度の高い話し方」の実践ポイント ④ 実習: ・グループごとに講師から口頭で指示を受ける ・グループで、指示された内容について話し合い、練習 ・ロールプレイングにより発表 ・不足点を講師から指摘 ・再度、ロールプレイングにより徹底 《指示内容(例)》 ・来週の打合せについて、ご来社いただくお客様へ確認のご連絡 ・先週の打合せの際、宿題(資料揃え)をいただいた内容についてご連絡 等

担当講師紹介



佐藤 昌弘 (さとう まさひろ)

大手コンビニエンスストアにて教育・研修を担当。その後、外資系生命保険会社へ転職。営業活動に従事したのち、大手銀行へ出向。行員に対する保険販売手法の教育・育成を担当する。

現在は自身の教育・営業経験を生かし、様々な企業様へコンサルティングを実施中。

株式会社JTBコミュニケーションデザイン ホスピタリティマネジメント局 コンサルタント

“一歩先”を実感できる「ビジネスマナー研修」へのお申込み、お問い合わせは、下記までご連絡ください

株式会社JTBコミュニケーションデザイン
ホスピタリティマネジメント局

TEL : 03-5657-0620

HP(<https://www.jtb-hm.jp/>)からの申し込みもどうぞ!
※受講料等のお支払いに関しましては、後刻担当者よりご案内申し上げます