



社会人基礎力を身につける 新入社員研修 【1日目】

学習内容	内容	進め方
●オリエンテーション ・コンセンサスによる意思決定のポイント ・みんなで決める、研修中のグループ目標	組織の一員として働くうえで重要となる意思決定のポイントを知ったなかで最初のディスカッションを実施する。	【討議】
●社会人の心構え ・学生と社会人の違い（バイトと社員の違い） ・自分の役割と立場を多面的に捉える	学生と社会人の違いを心構え、役割、モチベーションなどの観点から導き出し、現状の自分に必要な事柄を見出す。	【講義】 【討議】
●店舗接客におけるマナーの重要性 ・五感でとらえる第一印象と5つの原則 ・接客者に相応しい言葉づかい ・クッション言葉と話法を活用する ・場面ごとのお客様心理を分析する ・お客様心理から必要な接客行動を知る ・やってみよう！接客ロールプレイング	第一印象の構成要素を知り、自己を客観視する能力を高める。接客の基本である「ビジネス用語」や「婉曲話法」を身につけ、相手に合わせた表現方法やボキャブラリーを増やす。入店から退店までのお客様の行動、場面ごとの心理を分析し、その心理に基づいた接客マナーを導き出す。ロールプレイングを実施し、相互フィードバックを行う。	【講義】 【討議】 【演習】
●昼食休憩		
●コミュニケーションの仕組み ・自己理解がコミュニケーションの第一歩 ・コミュニケーションの三本柱 ・相手の体から出るサインを読み取る ・3つのきき方で人間関係が変わる ・「伝えた」と「伝わった」の違い	自己分析（エゴグラム）を使用して自分を知り受け入れる。コミュニケーションの方法を「観察力」「傾聴力／質問力」「伝達力」という3つのカテゴリに分けて、現状の自己課題の認識、さらに各スキルを高めるポイントを体感することでコミュニケーション力の向上を目指す。	【講義】 【演習】 【実習】
●モチベーションコントロール ・自分のストローク源を見つける ・自分の感情とのつきあい方を知る	周囲から投げかけられるストロークに対する自分の反応、自分の感情が表れる方向を知って適切な処理方法を見出す。	【講義】 【実習】
●組織で働くということ ・PDCAに沿って行動する ・「報告」「連絡」「相談」のコツ ・指示、命令の受け方と優先順位のつけ方	ムリ、ムダ、ムラなしに業務を進めるためのPDCAサイクルや組織の強度を高める「報連相」のコツ、上司や先輩が求める指示、命令の受け方と優先順位のつけ方を理解する。	【講義】 【演習】
●まとめ		

標準日数：2日 時間：各8時間 講師：株式会社コンフォルト 接客マナー講師



社会人基礎力を身につける 新入社員研修 [2日目]

学習内容	内容	進め方
●メイクアップ研修 ・メイクが相手に与える印象とは ・明日からできるメイクのポイント ●身だしなみ研修 ●電話対応の心構えと基本マナー ・笑声の3つのポイント ・お客様が安心できる第一声とは ・お客様が聞き取りやすい名乗り方 ●こんなときどうする？電話対応編 ・電話対応を実践してみよう！ ・フィードバックから気づきを得る ●昼食休憩 ●第一印象の重要性 ・バーバルコミュニケーション ・ノンバーバルコミュニケーション ●音声はあなたの〇〇と深く結びついている ・「声」は心のバロメーター ・あなたの話は「伝えた？」「伝わった？」 ●伝わる話し方に必要な3つのポイント ・相手にとどく「声」 ・「視線」 ・「間」 ●伝える力 3つの話法 ・ホールパート法 ・PREP（プレップ）法 ・YES・BUT 法 ●まとめ ・研修の振り返りと質疑応答	メイクが印象を決める大きな要素であることを理解する。講師のアドバイスをもとにメイクを実践して習得する。 受話器越しに状況が伝わってしまうことを体感し、表情、姿勢、身だしなみの重要性を知る。挨拶十名乗りの演習をするなかで、相手に好感を持ってもらえる対応力を身につける。 電話対応のロールプレイングを通して、自分自身の対応の癖や改善点などを客観視する。 前日に学んだ第一印象やコミュニケーションの重要性を再確認、さらにコミュニケーションの種類について習得する。 「声」が持つ力・与える印象について学び、TPOに合わせて「話し方」を変えれば最大の道具となることを理解する。 好感もてる話し方、説得力のある話し方をする為のプロのテクニックを、「発声練習」「視線の配り方」「間の取り方」まで、現役アナウンサーから習得する。 会話を向上させる為に必要な話法を習得し、お客様をはじめ、社内外でのコミュニケーションやプレゼン向上を目指す。	【講義】 【実習】 【講義】 【演習】 【実習】 【講義】 【講義】 【演習】 【講義】 【演習】 【講義】

標準日数：2日 時間：各8時間 講師：株式会社コンフォルト 接客マナー講師