

接遇マナー講座

プロフェッショナル

SKILL FITTING SEMINAR

スキル・フィッティングセミナー「プロフェッショナル」

ISD (instructor skill development) このコースは、プロとしての講師を養成するコースです。

一般的な接遇マナーの枠を超え、コンテキスト要素が高いカリキュラムとなります。

講師としての、より高い能力が求められますが、総合的な人材育成の研修が実施できるようになることも可能です。

キャリア拡張やスキルアップをめざす方には、意識や気づきに対する多面的なアプローチの幅が広がります。

実習を中心に行い、研修を進めるスキルやノウハウを学ぶコースとなっています。

カリキュラム(全10回)

- ・コーチングやNLPスキルを活用したアプローチの仕方
- ・目的、目標、ビジョン、価値観などの差別化能力の向上
- ・参加者のゲームに関わらない講師のスタンド(参加者の反応に振り回されない)
- ・話すことと伝えることによるコミュニケーションのズレを扱う
- ・研修の目的性や意図を明確にする講師としての最もベースになる在り方
- ・価値観や対人スタイルの違いに対する認識への気づきを促す
- ・責任と存在理由の認識

第1回 提供する研修とインストラクターの役割

第2回 差別化、アプローチ力の向上

第3回 知覚位置とチャンクアップ、チャンクダウン

第4回 効果的な言語の活用とリフレーミング

第5回 中間プレゼンテーション

第6回 コミュニケーションワーク

第7回 リーダーシップとチームビルディング

第8回 コンテキストフレームと実習の構成

第9回 研修、実習のハンドリングと方向性

第10回 卒業認定テスト

カリキュラム各回のテーマは、進捗や参加者の状況によって、変更があります。
参加者によって、より必要とされるテーマや課題を中心に進めることによって、わり効果性を高めることをめざしますので、カリキュラムと実際行われる講座のテーマは異なる場合があることをご了承ください。

ACTIO

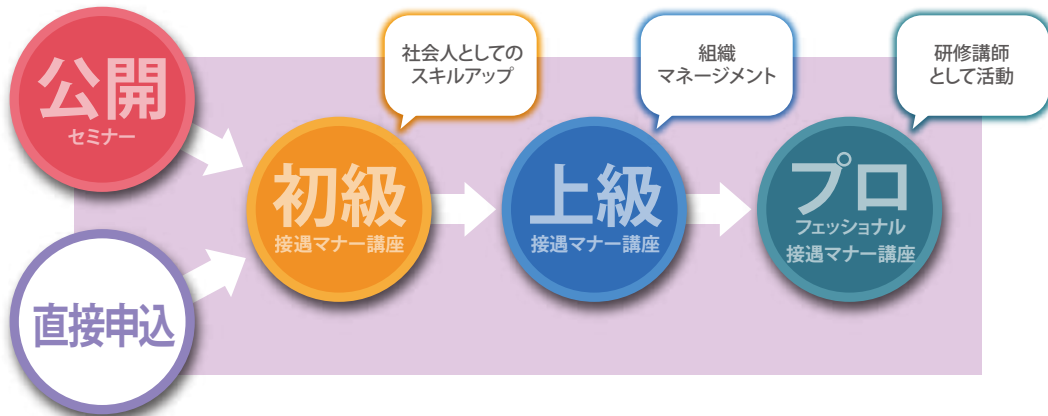
指定管理者制度、公共施設の管理・運営
イベント運営の総合プロデュース企業
アクティオ株式会社

私どもアクティオがこれまでの施設運営やイベント運営の経験の中で培ってきた「人材育成」を基軸とした接客研修のノウハウを、一般公開としてご提供します。これまでの多くの実績が示すように、短期間に多くのスタッフの意識をまとめ、接客業務に対応してきた中には、知識やスキルだけではなく、意識に関する教育も含まれています。競争激化のスピードが更に増している世の中で、人材の教育や育成が改めて求められていると聞きます。

私どもアクティオのこれまでの経験が、企業やそこで勤務する社員の皆さまに対して、何らかのお役に立てればと考え、「接客マナー講座 スキル・フィッティングセミナー」事業を展開することになりました。

SKILL FITTING SEMINAR

接客マナー講座「スキル・フィッティングセミナー」 研修の流れ



公開講座は参加される方の目的も把握しながら、それらを考慮して進めます。参加される方々の目的に出来る限り沿えるように、複数回の研修の途中で個別のセッションを取り入れるなど、参加者の状況に応じて進めていきます。また、講座を通して、上級コース、プロフェッショナルコースへの参加を終えられた方には、研修講師のプロとしても活躍できる場の創造にも力を入れていきたいと考えております。



【最寄り駅】目黒駅西口 (JR山手線・東京メトロ南北線・東急目黒線・都営三田線) 徒歩3分

【お申し込み・お問合せ】

<http://www.actio.co.jp/about/place.html>

アクティオ株式会社 東日本事業部 営業3課 研修・教育事業担当

tel.03-5435-6171 fax.03-5435-6178