

## 講師紹介



(株)ブリッジ 専務取締役 長谷 美左子 氏

～プロフィール～

国立大学教育機関にて講師秘書として実務に携わる。退職後、人材派遣会社にて営業部チームマネージャーを務め、平成12年より企業・医療機関にて、新入社員研修、内定者研修、ビジネスマナー研修、サービス接客研修、コールセンター研修等を務める。実務経験を活かした即効性のある講義に定評がある。接客インストラクター、キャリアコンサルタント。

## 研修カリキュラム

### 【6ヵ月後の振り返り】

- ① 新入社員研修で学習したことの実践確認
  - ・ 実践できたこととその効果
  - ・ 実践できなかったこととその理由
  - ・ 今後実践してみたいこと
- ② 職場の全体像を描く
  - ・ 組織内の役割を理解する



### 【仕事の基本】

- ① 当たり前のことを確認する
  - ・ マナーを見直し信用される人になる
- ② 仕事を進める上での基本的知識（顧客意識、コスト意識、時間意識）
  - ・ 積極的な仕事の取り組み（指示の受け方を見直す）
  - ・ 報告、連絡、相談の徹底

### 【人間関係をよくする】

- ① 職場の人間関係を見直す
  - ・ 自分の立場
  - ・ 素直な姿勢
- ② 人間関係力を磨く
  - ・ チームワークと人間関係
  - ・ 上司、先輩との接し方
  - ・ 同僚との接し方
  - ・ 社外の人との付き合い方
- ③ コミュニケーション力の向上（話し上手・聞き上手）
  - ・ 会話のマナー
  - ・ 話を組み立てるポイント
  - ・ 感じよく話す
  - ・ 積極的傾聴法



### 【ビジネスマナーの再確認】

- ・ 立ち居振る舞いの確認
- ・ 電話対応の確認