

○研修カリキュラム概要

講座	内容	狙い	講師
第1日目 AM9:20	<b>開講式</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オリエンテーション 社会人としての心構え</li> <li>・CS とホスピタリティ (相手の立場に立った言動)</li> <li>・ホスピタリティマインド とは (他人を大切に思いやる姿勢)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学習の場を創る(動機付け)</li> <li>・学生と社会人の違い</li> <li>・利用者に対し、どの様な意識を持ち、行動すべきかを学ぶ</li> <li>・ホスピタリティを生かしたコミュニケーションの重要性について考える</li> </ul>	江戸川大学総合福祉専門学校 校長 恵 小百合 NPO 法人人材教育協会 理事長 東條文千代
PM13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印象フィードバック</li> <li>・相手の心を開く聴き方とは 積極的傾聴</li> <li>・ホスピタリティあふれる話し方</li> <li>・接遇の基本動作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非言語が大きな割合を占めていることを学ぶ</li> <li>・「聴く」ことによってホスピタリティを伝えるスキルの体得と具体的傾聴法を学ぶ</li> <li>・身近な事例から話し方を考える</li> <li>・お辞儀・座り方・物の受け渡し指し示し方</li> </ul>	
第2日目 AM9:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマナーの基本 しる≠わかる≠できる 仕事の進め方</li> <li>・好感をもたれるには</li> <li>・好感度を上げる表現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・望ましい指示の受け方</li> <li>・報告のポイント</li> <li>・報告・連絡・相談について学ぶ</li> <li>・挨拶・表情・態度・言葉かけ・身だしなみについて学ぶ</li> <li>・尊敬語と謙譲語の基本 クッション言葉・依頼形の活用 肯定的表現の活用 職場の応対用語を学ぶ</li> </ul>	NPO 法人人材教育協会 理事長 東條文千代
PM13:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーションを高めるには</li> <li>・電話応対の基本 受け方・かけ方 電話連絡帳のルール ロールプレイング</li> <li>・名刺交換</li> <li>・まとめとアンケート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先ず内部顧客から 好感を与える話し方</li> <li>・電話応対の基本を学ぶ</li> <li>・電話に対する恐怖心を減らし 自信をつける</li> <li>・名刺の受け方・渡し方・収め方 などを学ぶ</li> </ul>	
PM16:30	<b>閉講式</b>		江戸川大学総合福祉専門学校 校長 恵 小百合

