

# 中小企業版 仕事の基本中の基本 徹底習得研修

(旧セミナー名：即実践ビジネスマナー研修。同じ内容です)

中小企業で働く社員の方と接すると、この会社で頑張りたいという気持ちがあるにもかかわらず、あいさつや仕事の受け方、報告の仕方等でつまづいている方を実に多くお見かけします。つまづいている理由は、ただ一つ。

正しい「仕事の基本」を教わっていないからなのです。私たちは、社員の方に、社長に評価されるためにも正しい「仕事の基本」をしっかりインストールしてほしいと思っています。講師実績25年の私たちが、正しい知識とスキルで体系的に指導し、一人一人の基礎力アップを情熱をもってサポートします。



## 経営者の皆様、こんなお悩みはありませんか？

- ✓ 社員が言うことを聞かない
- ✓ 自分の想いがなかなか伝わらない
- ✓ 仕事を依頼したときに嫌そうな顔をする
- ✓ 報告や相談がない、勝手に仕事を進めてクレームになったことがある
- ✓ 電話対応や来客対応が気になる。ひやっとするような対応をしている



## 「私たちが社長に代わり、社長の想いを伝える」 これがこの研修を進めるときの大前提です。

そのため研修の前に、今、社長が何に困っているのか具体的にお聞きします。

- ・あいさつの声が小さい
- ・報告がないので、いつもこちらから確認をしている
- ・お客様への物言いがストレート過ぎる 等々。

これらのことを研修内容に関連付けて、なぜこのような行動が困るのか、どう改善したらいいのかを伝え、職場で再現できるように練習を行います。

研修の内容は、●会社の利益を生み出す信用信頼とは、●私たちに期待されていること、●コミュニケーション能力を向上させるホウレンソウ、●好感を持たれる電話対応、来客対応、訪問の仕方などです。ご要望に応じて、学生から社会人への意識の切り替え、仕事のすすめ方、指示の受け方などにプログラムを変更することも可能です。

1名での研修も受け付けておりますので、ちょっと話を聞いてみたいと思われましたら、下記までご連絡ください。



私達は、企業の問題を社員研修を通じ、人材のお困りごとを改善します。まずはお気軽にご相談下さい。



戦力強化・売上向上を社員研修で実現する

株式会社SSブレイン

www.ss-brain.com

☎053-455-3178

受付時間：平日9：00～17：00

- 9:30 **オリエンテーション**
- 1. 仕事の基本を身につけることは会社の利益に直結している**
    - 1) 仕事を進めるときのコミュニケーション
      - a. コミュニケーションは明るいあいさつから
      - b. 第一印象を決めるもの
      - c. 仕事は気持ちよく受ける
      - d. 「教えてください」ということはチームへの貢献になっている
    - 2) ホウレンソウの「型」を習得する
      - a. 上司への相談の仕方
      - b. 報告は結論から
  - 2. 電話対応の基本と応用をマスターする**
    - 1) 好感を持たれる基本対応
    - 2) 不在の伝え方で判る企業レベル
    - 3) さまざまな不在の理由と伝え方
    - 4) 分かりやすい伝言メモの書き方
  - 3. 気配りのある来客対応を身につける**
    - 1) 受付でのマナーと取り次ぎの基本
    - 2) 名刺の取り扱い、スマートな名刺交換
    - 3) 応接室でのマナー、上座の基準
- 17:00 **4. まとめ**

## 講師紹介

### SSブレイン 人事コンサルタント 関 美分

リーダー主任養成研修等、社員研修の第一人者。

25年以上の講師経験を持つ。クライアントの意向を研修に反映させながら、きめ細やかな指導を行なう研修スタイルは、定評があり、リピートも多い。著書は「利益を生み出す主婦パートを育てるすごい方法」（東洋経済新報社）がある。



### ●株式会社新大陸様

お客様先に行くと、新大陸のスタッフの方はみんな礼儀正しくて好感が持てる、と褒めて頂ける機会が増えました。社内も明るくなり、率先して挨拶をしたり、電話をとったり、来客対応をしたりするメンバーが増えました。報連相に関しても、新しいスタッフが受講するたびに、先輩スタッフも改めて重要性を理解することができ、業務に対するスタンスやルールが均一化され、生産性が上がっています。

### ●NPO法人Harmony様

現場でちょっとしたミスやトラブルがあった際、社員さん自身が「そういえばこれ研修で教えてもらったよね」と口に出して社員さん同士で話している場面を多々目にしており、想像以上に研修内容が浸透しているなど実感しています。特にお客様対応の内容はかなり役に立っており、当法人では利用者さんの保護者様に対する対応力が求められますが、対応マナーがきちんとできるようになり、保護者様からの評判も良いので、今後も定期的に受けさせたいと思っています。

### ●塗装会社様

弊社の受注方法は、電話での問い合わせ→現地見積というケースが多く、最初の電話対応は、受注に繋がるか否かの大きな役割を担っています。今まで、事務スタッフの電話対応の仕方でも何となく気になっていた言葉づかいや、あいづちの仕方等、電話対応のスキルアップや基本的なマナーを一度しっかりと学びたいと思っておりました。

また、現場で作業する職人は、お客様と直接コミュニケーションをとる機会が多いのですが、ビジネスマナーを学ぶ機会がなかった者がほとんどでした。丁寧に接したいという気持ちはあっても、正解が分からない状態でしたので、改善を図りたいと思っておりました。

当初、社員は乗り気では無さそうな雰囲気でしたが、講師の関さんと鈴木さんの指導のお陰でスムーズに研修を受け、今更聞けなかったと思うようなことを丁寧に指導して頂いたことで、充実した時間を過ごすことが出来たようでした。その後の実務にもしっかりと反映できていました。

### ●内科医院様

研修に参加したことにより、本人の自覚もあったためか、あまりこちらが注意をしなくても、少しずつあいさつや、態度、表情など小さいことから自然に改善されていったので、周囲のスタッフも驚いております。そうしていく中で、本人の雰囲気も明るくなり、スタッフや患者様にも馴染めるようになりました。今回の研修において、たいへん成果が得られたので、感謝しております。

## コース紹介・受講料

A

コース

### 移動もなくラクラク！貴社で受講できます 講師派遣コース

貴社の会議室などで開催します。対象者全員が受けられるので、社内のレベル統一を図ることができます。  
※定員は最大20名

貴社に講師を派遣いたします

**220,000円** \* 消費税込 / 1日

※テキスト代・講師交通費・宿泊費は別途



B

コース

### 1名様からOK!弊社研修室で受講 一般受講コース

会場が弊社内であるため、業務から離れ研修に集中することができます。密度の濃い研修になっています。  
※1~4名まで受付可。随時受入れています。

1名様から受講できます

**55,000円** \* 消費税込 / 1名様

※テキスト代含む



スケジュールの内容やお時間をご要望に合わせてご相談に応じます。  
お気軽にお問い合わせください！

☎ **053-455-3178**

(担当：関・中村)