

貴社・貴団体に
研修講師を派遣
いたします。

NOMA講師紹介シリーズ 佐橋 寿美 講師

クレームを招かない接遇マナー研修 まわりを魅了するプレゼンテーション研修 コミュニケーション力向上研修 ご案内

組織で仕事をするうえでコミュニケーション能力が必須なのは今や常識ですが、コロナ禍で意思疎通の難しさや人間関係の希薄化等、人との関わりが不足していると感じる人も少なくはないでしょう。接客・接遇・クレーム対応・プレゼン等々、様々な仕事上で、他者との深い信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションを取る事は、業績や生産性に強く繋がります。

意思疎通が出来る能力や人と関係性を築く能力を養い、対人コミュニケーション能力の向上をはかる事が出来るカリキュラムをご紹介します。

NOMAの研修は・・・

- ・講師の巧みな講義により、円滑な人間関係の重要性をしっかりと認識できます。
- ・実習中心のすすめ方により、すぐに実践できる技術を確実に体得します。
- ・共感できる講義姿勢が持続的な意識向上をもたらします。
- ・業種、職種に合わせたアレンジプログラムで、研修効果をより一層高めます。

研修プログラムは
裏面をご覧ください

必要事項を記入の上、FAXにてご返信下さい。 **FAX 011-241-7468** (TELでのお問い合わせ 011-241-7500)

- 研修を検討しているので詳細について聞きたい その他の研修を企画しているので詳細について聞きたい
 研修費用について知りたい

団体名				所属 部署		
お名前				TEL	FAX	
住所					社(職) 員	名

※上記宛名ラベル記載団体名・住所に変更がある場合はお知らせください。

講師プロフィール



佐橋 寿美 一般社団法人日本経営協会 講師

一般企業経理部勤務を経て、シンクタンク社団法人北海道未来総合研究所で総務、経理業務を8年間担当、平成3年より総務課長。平成4年4月退職。平成10年より派遣会社にて経理、営業、内部職員研修などを経験。平成13年より宮島学園北海道ファッション専門学校・製菓専門学校等にてコミュニケーション、ビジネスマナー、面接指導講師として現在に至る。

平成17年、CDA資格取得。平成28年6月、キャリアコンサルタント登録。JCD A会員。

現在は一般企業はじめ、道庁や道振興局・道内自治体の新採用職員研修・接遇マナー・コミュニケーション研修を中心に活動。

●お申し込み・お問い合わせは・・・

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目1 札幌北三条ビル

TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468

E-mail hkd@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp

※ご記入いただいた情報は以下の目的に使用させていただきます。

①ご照会いただいた事項についてのご連絡 ②その他の研修・公開セミナーについてのご案内 なお、②が不要の場合は□にチェックしてください。 □不要

クレームを招かない接客マナー研修プログラム

ねらい

- クレームを招かないために何をすべきかを学ぶ
- 一人一人の接客マナーが重要性を理解する
- 接客マナーのスキルアップを図る

定員：要相談

1. なぜクレームが起きるのか	・クレームとは ・クレーム対応のポイント
2. 接客マナーの重要性	・接客マナーはどのように重要なのか ・第一印象の大切さ
3. 接客マナーの基本	・美しい挨拶とお辞儀 / ・第一印象の決め手となる表情 / ・信用につながる身だしなみ ・機能的に見せる基本姿勢 / ・その人のすべてを表す言葉使い
4. 来客対応と電話対応	・来客対応の心構えとステップ ・好感をもたれる電話対応

まわりを魅了するプレゼンテーション研修プログラム

ねらい

- 相手を引き込む効果的な表現力を身につける
- 共感させ行動を促す説得のコツを習得する

定員：要相談

1. プレゼンテーションとは	・プレゼンテーションの要素 ・プレゼンテーションのスキル
2. 話し方のスキル	・声の使い方 / ・話し方 ・ボディランゲージ
3. わかりやすい内容づくり	・誰に説明するのか / ・何を伝えたいのか ・わかりやすい表現と構成 / ・資料とツール
4. 共感させ行動を促す説得の方法	・説得のスキル ・論理的に説得する
5. 質疑応答の方法	・質問の種類と応答の仕方 ・攻撃や反論タイプの質問の対処法

コミュニケーション力向上研修プログラム

ねらい

- 積極的にコミュニケーションを図る重要性を知る
- 話すこと、自分を表現するスキルを磨く
- お客様の要望・苦情を的確に受け止めるためのマインドとスキルをバランスよく修得する

定員：要相談

1. コミュニケーションを定義する	・コミュニケーションの定義・目的・手段・種類 ・コミュニケーションギャップが起きる理由
2. 自分のコミュニケーションの特徴を知る	・自分の印象やコミュニケーションパターンを知る
3. コーチングスキルの活用	・信頼関係を築く傾聴力 / ・気づきを与える質問の活用 ・リーダーとして大切な承認スキルの活用
4. 伝わる話し方	・聴き手を共感させ引き込む話し方
5. アサーティブなコミュニケーション	・コミュニケーションの種類と特徴 / ・アサーティブなコミュニケーションとは ・頼みにくいことを頼む / ・気まずくならず断わる

各コースとも、講師を貴社（団体）に派遣いたします。ご要望に応じて、講演スタイルから7～14時間程度の対面・非対面研修まで、内容のアレンジも可能です。ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせ下さい。

一般社団法人日本経営協会（NOMA）とは……昭和24年、通商産業省（現経済産業省）所管の公益法人として設立。「経営の活性化」、「情報化の推進」、「人材開発」を中心に全国で事業展開を行っております。

●お申し込み・お問い合わせは・・・

一般社団法人 日本経営協会 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目1 札幌北三条ビル
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
E-mail hkd@noma.or.jp URL <http://www.noma.or.jp>