

## 1回目 ステップ1 (共通科目)

### ◆オリエンテーション

目的、進め方、講師紹介

自己紹介／他者紹介演習

#### 1. 社会人としての心構え

学生生活と職業生活の違い

職場の人間関係とは

#### 2. 社会人としての基本動作

第一印象の重要性

身だしなみチェック

姿勢、お辞儀と挨拶の基本

表情、視線、手の表情、案内の仕方

正しい発声

## 2回目

#### 4. しごとの基本と職場のルール

出勤時、休憩時、退出時

指示・命令の受け方、報告の仕方

#### 5. 私の第一印象

自分で認識する自分の印象

他人に与えている自分の印象

#### 6. 言葉遣いの基本

丁寧語、尊敬語、謙譲語の使い方

便利なビジネス表現

## 3回目

7. 電話対応の基本
  - 電話対応の流れ（2人1組の練習）
  - 電話の決まり文句
  - 電話対応の応用～こんな時どうする～
8. スマートなビジネスパーソンの基本動作
  - 立ち方、座り方
  - モノのひろい方
  - 名刺交換
  - 接客対応、席次のルール
9. 目標設定の重要性
  - どのような社会人になりたいか？

★ まとめ

## 4回目 ステップ2（共通科目）

1. 入社からの成長確認
  - ここまでの研修で学んだこと
  - 基本動作の点検
2. 会社って何をしているところ？
  - a) 会社の活動
    - 私たちにとってのお客さま
    - その他の会社の利害関係者
    - 会社がめざすこと

## 5回目

### 3. 会社が成長発展するためのポイント

#### a) 成長するってどういうこと

会社がどんな変化を遂げるのか

私たちにとってのメリットは

#### b) 利益はどうやって生まれるのか

売上と利益のしくみ

売上に伴って発生するコストと固定的にかかるコスト

私たちの1日あたりのコストは

#### b) よりよいサービスをするための社内のしくみ

商品がお客さまに届くまで

効率的な分業のしくみ

～それぞれの部門と関係会社～

#### c) 我が社について整理してみよう

今までに学習した我が社の仕組みを整理

-グループ討議-

-発表-

## 6 回目

### 4. 私たちに期待される行動

### 5. 我が社と私達自身の未来

5年後、我が社はどうなっているか

そのとき私はどうありたいか (個人ワーク)

-グループ討議-

-発表-

★ まとめ

### 新人研修ステップ1/ステップ2のまとめ

今後の予定

以後3ヶ月期間を空けて配属別の新入社員フォロー研修を実施します。

(接客/営業グループと事務/管理グループ)

詳細は新入社員基礎研修の結果をもとに後日相談させて頂きたく存じます。

## ステップ3（専門科目／接客営業グループ）

### 1. 変革の時代の営業

営業担当者に求められるもの

顧客満足とは

提案型営業とは顧客の問題解決

<基本編>

### 2. 対人能力を高める

営業のマナー

第一印象の重要性

挨拶の基本、言葉遣い

【導入】

緊張のほぐし方

世間話の話題づくり

【情報収集】

顕在ニーズと潜在ニーズ

ニーズ発見のための質問法

探索質問の仕方

【プレゼンテーション】

プレゼンシナリオの作り方

論理構築力

プレゼンシナリオ作成

### 3. コミュニケーションとは

コミュニケーション・スタイルを知る

人の見方を理解・信頼関係の築き方

### 4. 提案型営業力を高める

提案型営業とは  
顧客ニーズ把握法  
上手な質問法、直接質問・間接質問  
ボディランゲージ/聴き方ロールプレイ

5. 苦手顧客攻略法  
相手に合った説得法  
視点を変える、スタイル別対応法

<応用編>

6. 交渉の6段階

【準備】

交渉相手のスタイル

訪問の準備

交渉の目的を明らかにする

【反論克服】

反論と拒否の違い

反論への対処法、応酬話法

【クローズ】

バイイングシグナルを読む

クローズのきっかけ

スタイル別クローズ法

<実践編>

交渉のロールプレイ

状況設定

顧客役の理解

振り返り

講評

## ステップ4（専門科目／事務グループ）

★ オリエンテーション

1. 事務担当者の立場と役割を理解しよう

自分地図の作成

事務担当者に求められる周囲からの期待

期待される能力の階層

ビジネスマナーとホスピタリティマインド

2. コミュニケーションの基本を再確認する

事務担当者に必要な2つのコミュニケーション力

職場、お客さまとのコミュニケーション力

3. 社内コミュニケーション力をアップする

クレーム対応は最優先業務

クレームを未然に防ぐ方法

実際にクレームが発生してしまったら

電話対応に営業センスを加える

電話対応におけるコミュニケーションの特性

好印象でスピーディな電話対応を実践する

ビジネス文書で差別化を図る

読む相手を意識したビジネス文書の書き方

E-mailのメリット・デメリット

★ まとめと質疑応答

事務担当者として業務を推進する