

2024

新入社員・若手社員 スキルアップセミナー

青森・弘前
八戸会場

ビジネス上で必須な心構えとスキルを習得!

心構え
基本

好感度アップ
ビジネスマナー

仕事の
対話力

考える力
問題解決

【主催】(株)セミナー東北

新人・若手社員は仕事の進め方や上司との
コミュニケーション等で悩んでいます

早期育成が肝心!
基本ができないと
いつまでも苦労

育成・フォローが
必要不可欠です!

今こそ『人材育成』。人材が組織の最大の財産になります。近年、新人に対して現場からの即戦力の期待・要望が強いため、いち早く戦力化させるためのフォローセミナーを希望する声が多く、フレッシュアップからブラッシュアップまで4回のセミナーを開催いたします。心構えを学び実践的な訓練を行うこのセミナーに参加することから、社会人としての第一歩が始まります。

開催地	①新入社員フレッシュアップセミナー	②フォローアップセミナー	③レベルアップセミナー	④ブラッシュアップセミナー
青森 地区	4月 8 日(月)・ 9 日(火)	7月 9 日(火)	9月 5 日(木)	11月 12 日(火)
弘前 地区	4月 4 日(木)・ 5 日(金)	7月 11 日(木)	9月 10 日(火)	11月 14 日(木)
八戸 地区	4月 10 日(水)・ 11 日(木)	7月 4 日(木)	9月 12 日(木)	11月 7 日(木)
	10:00~16:00	10:00~16:00	10:00~16:00	10:00~16:00
	定員60名 定員42名 定員32名	定員60名 定員30名 定員32名	定員60名 定員30名 定員32名	定員60名 定員30名 定員32名
青森会場/アピオあおもり 弘前会場/青森県武道館 八戸会場/八戸市総合福祉会館	(青森市中央 3-17-1 TEL 017-732-1010) (弘前市豊田 2-3 TEL 0172-26-2200) (八戸市根城 8-8-155 TEL 0178-47-1651)	青青森会場/アピオあおもり 弘前会場/青森県武道館 八戸会場/八戸市総合福祉会館	青森会場/アピオあおもり 弘前会場/青森県武道館 八戸会場/八戸市総合福祉会館	青森会場/アピオあおもり 弘前会場/青森県武道館 八戸会場/八戸市総合福祉会館
	受講料 11,000 円 (テキスト代・昼食・消費税込)	受講料 5,500 円 テキスト代・昼食・消費税込	受講料 5,500 円 テキスト代・昼食・消費税込	受講料 5,500 円 テキスト代・昼食・消費税込

会場予約の受け付け期間前のところもあり、予約の都合で日にち・会場が変更になる場合がございます。

【必修!!!】 社会人としての基本

第1日目(青森4/8 弘前4/4 八戸4/10) 第2日目(青森4/9 弘前4/5 八戸4/11)

1. ぜひ身につけたい社会人としての基本行動
【10:00~12:00】 講師 / 大竹 辰也
- ・厳しい時代に働くこととは
 - ・社会人としての義務と責任
 - ・組織内の基本行動・仕事の道徳、法令遵守
2. 仕事の基本とルール
【13:00~16:00】 講師 / 吉田 登
- ・仕事の進め方とコミュニケーション
 - 「報告・連絡・相談」とは
 - 指示命令の受け方、
 - どんなときに報告、連絡、相談?
 - 上司とのコミュニケーション
 - ・「報告・連絡・相談」と成長の関係
 - ・計画・準備・実行・結果分析・改善

3. 感動を与える接客対応
【10:00~12:00】 講師 / 鎌田 昌子
- ◇新時代のビジネスマナー~講義・ロールプレイング
 - …社員は企業の代表者、イメージを決定します…
 - ・好感を持たれるマナーの基本
 - あいさつ、表情、身だしなみ、態度、言葉づかい
 - ・名刺交換、上座下座、来客対応
4. 感動を与える電話対応
【13:00~16:00】 講師 / 鎌田 昌子
- ◇電話対応訓練
 - ・電話対応の特性、声の表情
 - ・対応のマナー、基本的な受け方、かけ方
 - ・対応のタブー、取り次ぎ、伝達の仕方
5. 研修を終えて「受講報告書」作成

マナーの苦手克服・好感ステップアップ! ”必修”クレーム初期対応

講師 / 鎌田 昌子

正しいマナーが身についていますか?

1. できる社員になる! 好感度アップマナー
- ・お客様や職場でのコミュニケーション
 - ・苦手な言葉づかいの克服、よく使う敬語
 - ・好感度をアップする表現方法
 - ・押さえておきたいビジネス上の話し方
 - ・お客様をファンにする「四くばり」
 - 目くばり、気くばり、耳くばり、心くばり
2. “必修”クレーム初期対応の仕方
- ・クレームを受けた! どうしたらいいの?
 - ・クレーム対応の流れ、対応できないときは
 - ・事例演習
3. 受講報告書作成

コミュニケーション力強化 伝える・対話力のノウハウ

講師 / 大竹 辰也

伝えたいことを伝えられない仕事があまく進まない!

1. 仕事で必修! コミュニケーションスキル
- ◇アサーティブコミュニケーション基本
 - ・自己主張他者尊重のコミュニケーション
 - 上手にお願いする、相手を傷つけずに要求する、相手を尊重して断るスキル 等
2. 成長へ! 対話力アップのコミュニケーション
- ・対話上手は聞き上手
 - ・質問力が対話上手の決め手
 - 相手に関心を持つ
 - 気持ちを掴むテクニック
 - ・心理的距離を縮めるスキル
3. 受講報告書作成

脱新入・若手社員 さらなるステップアップ チームワーク・問題解決力~自分で考え動く力

講師 / 吉田 登

1. 職場の中でのチームワークと重要性
- ・チームとグループの違い、チームワーク
2. 失敗から学ぶなぜなぜ分析
- ・問題の原因本質を分析し、改善へ
 - ・なぜなぜ分析の例と実習
- 与えられた仕事しかしない
→いつまでも新人・若手気分
問題解決力を高め考える力が成長へ
- ・問題とは 問題意識とは
 - ・あるべき姿とは 問題解決とは
 - ・現状、あるべき姿、問題点、原因、対策
4. 私のビジネス上の問題点、改善点
~グループ討議、発表、講評~
5. 受講報告書作成

講師・プロフィール

大竹 辰也

(株)セミナー東北専 任講師/元青森放送アナウンサー
青森放送(株)アナウンサーとして活躍後、現在は、研修講師として、心あたたかい接客コミュニケーション研修や職場内での上司・部下の相互のコミュニケーション研修に力を注ぎ、心情面を含め具体的な指導で高い評価を得ている。

吉田 登

(株)セミナー東北 専任講師/元NHKアナウンサー
16年間、NHKアナウンサーとして全国で活躍後、講師として力を注ぐ。介護福祉施設や企業で新人~管理職研修を担当。論理的で分かり易い講義や、きめ細かい指導を行い、心の内面から変えていく研修で大変好評。

鎌田 昌子

(株)セミナー東北 チーフ専任講師

TBSテレビ幼児番組のアシスタントを経て、青森テレビアナウンス部に勤務、「ホームミラー」のメインキャスターを務める。昭和53年、東洋信託銀行青森支店に勤務。窓口業務を4年経験し退職。平成3年、司会業を開始、平成12年より(株)セミナー東北のチーフ専任講師。研修・講演実績は1,500回を超える。より具体的に実践的な研修は分かりやすいと好評を得ている。ショッピングセンター、小売業、観光、宿泊、医療、介護福祉、企業等、実践的な接客・コミュニケーション研修や接客診断に力を注ぐ。人気抜群、実績多数。リピート率高い。

お申込・お問合せ

別紙お申込書にご記入の上、FAXまたは郵送でお申込下さい。

- ◆受講料(お一人様) (テキスト代・昼食・消費税込)
- ①フレッシュアップ 11,000円 ②フォローアップ 5,500円
- ③ブラッシュアップ 5,500円 ④レベルアップ 5,500円

★上記4回のセミナーをまとめてお申込みいただくとお得です!!

~~27,500円~~ → 22,000円

- ◆お申込締切 青森会場 4月3日(水) 弘前会場 4月1日(月) 八戸会場 4月5日(金) (ただし、②③④は開催直前まで受付いたします)
- 定員になり次第締め切ります。お早目をお願いいたします。

◆お申込先 (株)セミナー東北

〒030-1273 青森市左堰字野田 63 TEL. 017-754-2307/FAX. 017-754-2308
E-mail s.tohoku@khaki.plala.or.jp ホームページ <http://www.seminar-tohoku.com/>

フレッシュアップセミナー時、テキストの他に入社2年目以降も参考になる「仕事の進め方」の資料も配布します

青森県内全域や秋田・岩手地区からご参加を
いただいております。

過去の受講者の感想・決意等です

- ◆学校を卒業したばかりの世間知らずの若者だと実感した。自分の行動に責任を持ち、日々の業務を全力で行いたい。
- ◆学生と社会人の違いを理解してルールをしっかり守ること、先輩や上司からまねること、素直でいることを知ることができた。
- ◆自分が今まで知らなかったビジネスマナーがたくさんあり、普段意識していないところにまでマナーがあることを知ることができた。心構えからマナーまでこれから会社で仕事をする上で必要なことをたくさん知ることができた。
- ◆コミュニケーション能力が何の仕事に就いても大切であることを改めて学んだ。効率よく仕事をすることを意識したい。
- ◆5W2Hが大事。メモをする際にあると分かりやすい。長い文よりも短く分かりやすい工夫するとよいことを学んだ。
- ◆講師の方の実際の事例を聞いて報告・連絡・相談がいかに大切かを学んだ。報告・連絡・相談を軽視していくと周りから信用されない社員になるのだと感じた。きちんとやっていきたい。
- ◆当たり前だと思っていたこと、できていると思っていたことでも実際に行動してみると違いがはっきり分かり実感できてよかったです。名刺の交換の仕方、電話対応など、自分の力にできる様にしたいと思いました。
- ◆ミスをするのではないかと仕事をビクビクしながらしていた気がします。これからはプロ意識を持ち自信をもって仕事に取り組んでいきたいと思います。2日間研修をして転職したばかりの自分に当てはまることが多々あった。(悪い所)研修で学んだことを今後に活かしていきたいと思う。
- ◆4月に入ってから今日まで業務においてまだまだ分からないことが多くあったが、このセミナーを通して学ぶことが非常に多くあった。会社だと「初歩的過ぎて聞きづらい」といったことが多く感じるが、このセミナーではそういった基礎基本がぎっしりと詰め込まれているので本当にためになる内容だった。
- ◆アサーティブコミュニケーションというコミュニケーションのとり方を今回初めて知り、どんなものかを詳しく聞くことができとても勉強になりました。また、対話力アップのコミュニケーションで対話の時のポイント、オープンクエスチョンなど、普段、意識していないことを知ることができてよかったです。

コミュニケーションが苦手な方が多いためか
9月のレベルアップセミナーの内容が大変好評です

- ◆幅広い講話が聞くことができたくさんのお話を学ぶことができました。興味深い内容がたくさんありました。また、ビジネスマナーも大切ですが、それ以前に何が必要で何を気をつけなければいけないのか、改めて考えさせられました。その他にも、長所と短所は好意的、批判的な見方であり、実は表裏一体だと言う話を聞き納得しました。人の短所を長所としてみることもできる社会人になるよう努めてまいります。
 - ◆7月からこのセミナーに参加させていただき、本日で最後となりましたが、今日のグループ討議では仕事をする上での問題・改善点を議論して、他の企業と共通する部分が多々あると感じました。貴重な経験になったと思います。
 - ◆今回のブラッシュアップセミナーでは仕事をし、7か月経った今の現状を見直す良い経験となりました。一番問題として多く出たのが、人間関係についてだと感じました。上司、先輩との関係を友好にしていけないと仕事をする環境が悪く、辞めることにつながってしまう場合もあると思うので良い関係を築きたいと思います。
- 11月のブラッシュアップセミナーで行うグループ討議「職場の問題解決」では、上司とのコミュニケーションを課題にあげるグループが多く、解決策について真剣に取り組んでいます**
- ◆今までの人間関係の不安に対して解決策やメリットを学ぶことができ、これからの過ごし方を変えていくことでより良い感情で働けそうだと感じた。今までのセミナーの中で、グループワークをここまで長い時間をかけて達成するのが初めてで、同じ世代の人たちと意見を言ったり聞いたりすることの充実感があつた。
 - ◆今回受講して最も頭に残っていることはクレーム対応です。クレーム対応は速さが大事だったり、クレームが発生すると悪いことだけではないというような、クレームに対して様々な側面から考えることができたので落ち着いて対応できそうだと思います。
 - ◆様々な業種で働く同じ新人の皆さんの仕事や課題を聞くことができ自分を見つめなおすきっかけになったと思います。自分は電話対応に自信がないので本日の受講内容はとても参考になりました。直接お客様と関わる機会は多くないですが、お客様が満足していただけるような電話対応をしたいと思います。

各セミナーの最後に受講報告書を書いていただいております。
それに、講師がコメントをつけて各企業(団体)のご担当者様にお返ししております。
また、グループ討議を行ったセミナーでは、実際に作成した模造紙の内容を、3会場全グループ分をまとめて、各企業(団体)のご担当者様にお送りしております。
(個人情報を入れておりません)指導の参考にさせていただければと考えております。