



ビジネスマナー

社員の態度やマナーが素晴らしければ、会社のイメージアップになり、会社のブランド価値も上がります。横柄で雑で身だしなみも汚く、電話応対や名刺交換も教わっていない社員は気の毒です。社会人としての「常識」から、外見力、印象力、挨拶やお辞儀、歩き方、敬語の使い方、報連相、電話応対、名刺交換、来客応対、ビジネスメール、雑談力、質問力、会話力、傾聴力が身につきます。

クレーム対応



1件のクレームを誠心誠意対応することで、その他大勢のお客様の満足につながります。大きなトラブルを防ぐ、大事故を防ぐといったことは小さなクレームにもきちんと対応し解決を図り、二度と同じクレームを起こさないことです。モンスタークレマーや問題の多いお客様の対応まで身につくクレームの基本から応用まで学べる内容です。

〈営業〉 プレゼンテーション

プレゼンも営業も、伝える相手の基本情報は押さえられているか、相手目線で話ができているか、相手のご要望やニーズの把握をした上で「欲しい」「導入したい」と、思わせられるかで結果は決まります。目的は何か、ゴールはどこか、相手に何をしてもらいたいのか、実践×実践×実践×フィードバックで確実に身につけていただきます。



ホスピタリティ スキル



商品やサービスの魅力以上に、スタッフが魅力的ですか？「こんな気遣いまでしてくれました!」と、感動いただけるホスピタリティというスキルを学び、お客様満足度を上げ、顧客に変えていく流れを創ります。代替提案や肯定表現、待ち時間の伝え方、クレーム応対まで実践的なスキルを学んでいただきます。

「売れる!」販売心理



売れ続けているトップ販売員が身につけている心構え・スキル・テクニックをとことん分析しすぐに真似ができる研修です。

同じお客様に繰り返し売ること、お客様の増やし方、お客様に「欲しい」と思ってもらえるための具体的な「売り方」を身につけていただき、販売力向上と売上向上を狙う内容です。

世代別 コミュニケーション

ゆとり世代、さとり世代、ケータイ世代、団塊ジュニア世代、バブル世代、ポスト団塊世代、団塊世代の育ってきた環境や価値観を学び、どう接したら良いか、どう育てていけば良いか、どう伸ばしていけるかがわかる内容です。社員のみならずお客様にも当てはめられるので、接客にも営業にも活用でき、仕事でも家庭でも人間関係の悩みがなくなります。



部下が育つ リーダー育成研修

リーダーは「仕事が人一倍できるスペシャリスト」でありながら「部下を育成し、組織を率いられるリーダー」です。部下に興味を持ち関心を持ち、意識的に目線を合わせ、スキルに合わせて具体的に指示を出し、できたことを評価して、ひとりひとりフォローする。良い教え方とダメな教え方の違いを理解してもらい、部下が確実に育ちリーダーの仕事が楽になるように導きます。



アサーション スキル



厚生労働省が「仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスの原因」を調査した結果、「職場の人間関係」が38.4%で、第一位でした。人間関係でメンタルヘルス不調になる人がほとんどです。アサーションとは、相手を尊重しながら自分の意見をきちんと伝えること。人間関係のストレスがなくなり、効率の良い仕事をするための内容です。

アンガーコントロール

人材不足と、若手の離職率増加で、企業は「若手をどう育てていくか」という問題が深刻です。今の時代、昔の様に「怒って育てる」というわけにはいきません。ストレートにイライラをぶつけて「パワハラ」だと訴えられることもあります。イライラをコントロールして相手に怒りの感情をストレートにぶつけないようにしましょう。





コンプライアンス

帝国データバンクの調査で明らかになったコンプライアンス違反が原因で倒産に追い込まれた企業が年間300にもなります。個人情報漏洩問題、SNS問題、プライベートでも気をつけなければいけない事例を多く取り上げ、「知らなかった」では済まされないのだという危機管理意識が持てます。自分を守る。家族を守る。会社を守る。仲間を守るために学ぶ内容です。

メンタルヘルス



うつ病は日本人の2～5%にみられる疾患で、労災認定件数が増加傾向にあります。ストレスチェックが義務化になり、リスクマネジメントとして取り入れられている研修です。うつ病をはじめとするメンタルヘルス不調にならないための予防として、また、職場にうつ病を患っている仲間との付き合い方、接し方が学べる内容です。

メンタルトレーニング



誰に言われなくても自分から進んで仕事ができるようになり、モチベーションを維持したまま努力し続けることができたなら、管理職がプレイングマネージャーにならなくても済みます。スポーツでは当たり前に取り入れられているトレーニングで、やりたくない不得意な仕事をいかに「好きになるか」を学べる内容です。

〈女性心理〉 女性脳を徹底理解



企業存続のために、女性のキーパーソンを育てることが大切だと言われていますが、それは女性脳が、大切な対象に意識を寄せて、ささやかな変化も見逃さず、男性には見つけられない小さな問題や発見ができるからです。女性はどれほど自分という存在を気にかけてもらえたかが重要ですが、男性脳には理解しづらいことばかりです。女性との関わり方、指導の仕方、育て方がわかる内容です。

人事担当向け 「絶対採用」研修



深刻な人材不足にも関わらず、就活生がどのようなことに不安を持っているのか、どんな情報が欲しいのかを意識せず「態度が横柄で就職する気をなくした」「就業規則の説明が長すぎて興味が失せた」という本音が多くあります。学生目線に立って「就職したい!自分を必要としてくれている!」と、思われる戦略的プレゼンやミスマッチにならない面接時の質問項目をお伝えします。

ハラスメント 防止



職場で、多種多様な「ハラスメント」が増加してきていますが、なかなか改善されていません。職場で起こりうるハラスメントとして「アルハラ」「エアハラ」「セクハラ」「パワハラ」「マタハラ」が挙げられており、事例を学ぶことで、何がハラスメントになるのか理解できます。気づかないうちにハラスメント行為をして、部下を追い詰めることをしないための内容です。

海外客向け 「おもてなし」研修

平成27年に北海道に5,477万人の観光客が訪れ、海外客は300万人を突破。そのおかげで宿泊業や飲食サービス業で約16万人の雇用効果があります。海外客は3,750億円ものお金を北海道で使ってくれています。アジア圏の文化の違いや海外客が日本人に期待している接客、海外客とのコミュニケーションの取り方を学ぶ内容です。



食品衛生管理



売上や利益優先も大切ですが、不衛生な環境で食中毒を出してしまったら、どのくらいの損失になるか、従業員はわかっていでしょうか?安全衛生管理向上なくして、お客様満足は実現できません。調理担当スタッフのみならず、従業員の全員でお客様の安全を守り、衛生管理に積極的に取り組んでいただく内容です。



年間250本以上の研修を担当しています!

講師 青山夕香 あおやま ゆか

株式会社青山プロダクションの
サイトはこちら
<http://aoyamayuka.com> →



研修の
ご依頼はこちら

<http://aoyamayuka.com/form.html> →

