

2017 年度

企業内インストラクター養成講座

企業内インストラクター養成講座(全2日)カリキュラム

- ★ 販売現場での経験がないためにテナントに指導しづらい
⇒店舗印象力を向上させる指導スキルが身につく!
- ★ 新入館者研修は、大変。苦手…
⇒研修に必要なインストラクションスキルが身につく!
- ★ ほかの SC はどんなことしている?
⇒他 SC 担当者との交流が持てる!

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> □ 「今なぜここに…」 ★ 参加の目的、自己紹介 □ 教育担当者の役割&実践 ★ なぜマネジメントが必要か ★ 教育担当者の心得 □ サービス理論の徹底理解 ★ 接客指導の意義を知る ★ 原理原則の体得 | <ul style="list-style-type: none"> □ 具体的な研修計画の立案 ★ 研修運営の流れ ★ レッスンプラン設計 □ 効果を上げる指導のあり方 ★ インストラクションのタブー ★ 効果を上げる指導の要素 □ プレゼンテーション技術を磨く ★ プレゼンテーションの三本柱 | <ul style="list-style-type: none"> □ 人前に立つということは何か □ メリハリをもたらす技法 ★ 教え方の基本ステップ ★ 「質問の仕方・受け方」「板書の仕方」 ★ 技法の種類と特徴 ★ 聞き手の特徴を考えて話す | <ul style="list-style-type: none"> □ プレゼンテーション実習 ★ フィードバック □ インストラクターに必要とされるスキル ★ TA(交流分析)を活かす □ まとめ「教えることの意義」 |
|--|--|--|---|
- ※実習重視のため、内容をアレンジする場合があります。

講師プロフィール



株式会社エデュカール 代表取締役
一般社団法人
「人材教育インストラクター協会」代表理事

幡地 嘉代

研修・コンサル実績 1,200 社超、受講者数
延べ 33 万人超と、あらゆる業界の CS 活動

の講演・公開講座を多数実施。体験に基づく生の声や指導の実績が網羅されている内容にアンコールの声も多く(満足度 98.75%、リピート率 99%)、情熱あふれるコンサルタントとして、全国各地にファンを持つ。一般社団法人 日本ショッピングセンター協会主催「接客ロールプレイングコンテスト全国大会」など全国の主要なロールプレイング大会で専門審査員や大会アドバイザーを歴任。



渡辺 久美子

ビジネスマナー研修やコンピューター関連の研修を手掛け、企業、官公庁、団体、学校機関等に講師として出講する。カウンセリングを含めた人材のコンサルティング、キャリアプランニング、ストレスマネジメントも行う。特に CS 実現のためのスタッフ研修、店長研修、クレーム研修、接客対応研修、電話対応研修などでは、覆面リサーチや面談、モニタリングやコンサルティングも行っている。また、幡地よりノウハウを伝授され、商業施設内における接客ロールプレイング指導および接客ロールプレイング大会審査にも多数携わっている。

また、幡地よりノウハウを伝授され、商業施設内における接客ロールプレイング指導および接客ロールプレイング大会審査にも多数携わっている。



清澤 美子

総合美容研究所にて、ファッションのソフト開発及び研修業務をはじめ企画コントロールと販売

員及び社員教育を担当する。退職後はブランディング会社に転職。商品開発から人材教育まで一貫したブランディングのコンサルタント業務に従事する。受講者が抱えている本来の課題やニーズを引き出し、その解決策・改善策に焦点をあてた提案や、日々の接客に落とし込めるようなサポートをすることをモットーとしている。現在は、幡地よりノウハウを伝授され、エデュカール講師として研修や覆面調査員として活動している。

2017 年度 開催日程

第 27 回 2017 年 11 月 29 日(水)~30 日(木)

第 28 回 2018 年 2 月 8 日(木) ~9 日(金)

※すべて 2 日間コース

開講時間： 10:00~18:00

受講料： ¥54,000 (テキスト代、消費税込み) 会場： (株)エデュカール(新横浜駅より徒歩 1 分)

受講をご希望の方は裏面の申込書にご記入の上、右記連絡先まで FAX にてお申し込みいただくか、各担当営業に直接お申し込みください。

一般社団法人 人材教育インストラクター協会

担当：新井・横山

FAX:045-473-6752