

温浴施設 幹部研修

山口先生の実践的な研修と
 俳優の 笹井 さんには
 施設現場で夜まで
 OJT 指導をしていただきまして
 大変に盛り上がりました 総務部長

■部門長候補研修（指導力向上基礎研修）2日

時間	内容(1日目)	進め方
9:00	オリエンテーション 1. 施設幹部の役割 1) 自己紹介 2) 部門長候補に期待すること 3) 店舗実態調査の報告 4) エゴグラム実施 2. CSとは(顧客満足) 1) CSMの三原則 (1) お客様の接客重視 (2) 顧客情報の収集管理 (3) 組織一丸体制 2) MOTの重要性	■講義 ■講義 個人演習
12:00	昼食	
13:00	3. 快適な職場づくり 1) 意欲と業績の関係 2) 人間の行動と欲求 3) モチベーションの公式 4. コミュニケーションの技術 1) 「聴く」コミュニケーション 2) 「話す」コミュニケーション 3) 「態度」のコミュニケーション 5. 積極的傾聴とストローク	■講義 個人演習 ■講義 個人演習 ■講義
17:00		

時間	内容(2日目)	進め方
9:00	1. リーダーによる支援活動(OJT) 1) メンバータイプと支援ポイント 2) リーダーとしての解決方向 2. サービス向上のための支援 1) OJT支援の手順 2) 現場指導における問題点 3. 指導者に求められるもの 1) メンバー指導の基本 2) 性格別の指導のポイント 3) メンバー成熟度と指導方法	■講義 自己チェック ■講義 グループ演習 ■講義 トレーニング
12:00	昼食	
13:00	4. 教え方とその原則 1) 効果的な教え方 5. カウンセリング基礎 1) カウンセリングの必要性 2) 面接の技法 6. コーチング基礎 1) コーチングの考え方 2) コーチングのコアスキル 3) コーチング演習	■講義 ■講義 ■講義 ロールプレイング
17:00		