

基本こそ「できる人」の仕事術

テーマ	内容
1. オリエンテーション	(1)ビジネスパーソンはマインドとスキル両輪 (2)そもそも「できる人」とは (3)「わかっている」と「できている」ことは違う
2. 表現力の強化	(1)第一印象の重要性 (2)相手の心を掴む<あいさつ> (3)表情管理と笑顔の重要性 (4)何気ない態度がお客様に与える印象 【ペアワーク】
3. 応対力を身につけよう（参考）	(1)電話応対 【ロールプレイング】 (2)来客応対・訪問 【ロールプレイング】 (3)基本を知って現場で応用していくために
4. コミュニケーション力と 対人力の強化	(1)相手に波長を合わせた会話ができる 【グループワーク】 (2)4つの「キク」力を高める (3)アクティブリスニングとプレゼンテーション 【ペアワーク】
5. 相手の心を掴む仕事術	(1)予想外価値をいかに提供できるか (2)CSとESは両輪

* 上記はあくまで基本プログラムです。貴社のご要望等に応じ変更させていただきます。