

## 研修の効果

サービス部門の管理者の皆さんは、このようなことに悩んでいませんか？

### 1. サービス員に何度も指示、指導しているが、改善が見られない。

先ずは、管理者の意識改革が必要です。管理職がサービスの専門家になり、自らが問題解決型から課題解決型に変革することです。

その研修が『マネージメント強化研修』です。……詳細は研修コース(1)

### 2. 修理技術は、優れているが、お客様の苦情がある。

サービス員が、安心して能力を発揮できるために、御社の目指すサービス員像を創り、それを具体的行動に落とし込んだサービス員行動基準を創り、お客様先で能力を最大限に発揮できるようにします。

その研修が『顧客対応研修』です。……詳細は研修コース(2)

### 3. サービス員は、被害者意識が強く、消極的である。

サービス員の周りの環境が、そのようなサービス員を育てています。真のサービス員は、お客様の役に立ち存在価値が高い自律型の人を言います。

その研修が『人間学の研修』です。……詳細は研修コース(3)

### 4. サービスのことは、よく分からないので、部下にまかせている。

部下もサービスのことは理解していません。常にお客様からの要請によって活動しているのが現実です。サービスは、お客様の役立つ量が売り上げになり、役立つ品質が利益になるので、顧客満足度が重要な要因になります。

その研修が『サービス学の研修』です。詳細は研修コース(4)

## 研修のコース(1)

### 1. 『マネージメント強化研修』

目的:管理者としての役割を理解して、上司と部下との信頼関係を構築する。

時間:3時間の研修を6回実施します。(期間は6か月間)

内容:御社のビジョン・ミッション・経営方針などが含まれる御社独自の研修

- |     |                |               |
|-----|----------------|---------------|
| 1回目 | 社会観、人間観を身に付ける。 | 『自己改革を成し遂げる。』 |
| 2回目 | 会社の存在価値・リーダの役割 | 『経営の立場で考える。』  |
| 3回目 | 保守サービス員の育成     | 『自ら人材育成をやる。』  |
| 4回目 | 部下に考えを伝える      | 『部下の言葉を聴きとる。』 |
| 5回目 | 判断力の強化         | 『業務の効率化』      |
| 6回目 | 仕事の基本          | 『サービス員支援』     |

効果:研修前後で、自己診断テストを実施して効果を確認できます。

その結果を今後の人材育成の資料に活用できます。



## 研修のコース(2)

### 2.『顧客対応研修』

目的:お客様に応援されるサービス員を育成する。

時間:2日間の研修を2回に分けて研修する

内容:御社のサービス員行動基準が実行できるようにする。

#### 1日目

講座:人間学、サービス学、行動基準

討議:良いサービスとは

指導:挨拶と名刺交換

試験:訪問時のロールプレイ

#### 2日目

講座:復習

指導:サービス員行動基準

試験:点検時のロールプレイ

計画:個人実施計画書の作成

試験:サービス員精神

効果:点検作業を、訪問時、作業中、作業報告までのロールプレイング試験を通して合格判定をする。



## 研修のコース(3)

### 3.『人間学の研修』

目的:社会人として自律する。

時間:2時間の講義と質問の研修

内容:1. 人生の主導権を握る。(選択の自由) 原則1 原則2

2. 幸せは、何処に存在するのか？

人の成長プロセス・ 幸せな人とはどんな人

3. 存在価値の高い人になるには何が必要か？

4. 日常生活での実践(簡易ワークショップ<sup>°</sup>)

1)目標 2)役割 3)実行 4)自分の約束 5)自己研鑽

効果:点検作業を、訪問時、作業中、作業報告までのロールプレイング試験を通して合格判定をする。



## 研修のコース(4)

### 4. 『サービス学の研修』

目的: サービスの概念

保守サービスで確実に継続的な収益を上げる。

時間: 導入2時間

内容: 1. 経営幹部のサービスのマネージメント

- ①顧客満足度の勘違い
- ②サービスのビジネス化
- ③サービス員の成長プロセス

2. サービス会社の役割

3. サービス員の育成の方法

効果: 弊社の研修が御社に適用できるかどうかの判断材料になります。

研修後に納得がいけば、研修コースの導入の検討して下さい。

