

# デジタル時代のビジネスヒューマンスキルを 新入社員に！ CS気づきを徹底するビジネスマナー研修

## 《30実例で学ぶ超実践型研修》



教育エッセンスも変革の時期です！

「デジタルスキルがすべて」と思い込んだり、「就活時にビジネスマナーは身につけた」と思い込んでいる新入社員は多いものです。このような社員には、周囲の上司先輩から「扱いづらい」という声があがり、人事の皆様の頭を悩ませます。

現実的にテクニカルスキルに優れた社員は、配属された部署での期待度も大きく、中には新規事業で即戦力とされることも少なくないようです。これは営業部門であっても間接部門であっても同じことです。社員全体が「はじめて」に挑む事業環境では、新人であっても「一緒に創り上げる」メンバーとして位置付けられます。

やる気満々の新人には「うれしい」状況ではありますが、組織には「上司先輩とのかかわり方」「お客様とのかかわり方」などの「相手の立場に立って考えてみる」対人姿勢がなければ、「扱いづらい」という評価だけで終わってしまい、成長する機会を失ってしまいます。苦勞なさった採用活動も水の泡です。

ビジネスマナー教育にも、「デジタル時代のビジネスヒューマンスキル」を反映することが必要です。そのためには、『CS気づき』(CSを活かした相手への気づき)の指導が一番です。さらには、これらのスキル習得がパーソナルブランディングにつながることを伝授していきます。彼らの習得意識はこれで高まります！



心ばかりでは  
ございますが

【ご紹介頂いたメルマガ会員様への特典】  
次のいずれかをプレゼントいたします。

- ①CS教育eラーニング(6ヶ月間)無料視聴(1名様分)
- ②リテラシーエキスパートレベル講座 テキスト(1冊)

【ご採用くださった場合の企業様への特典】  
本講座費用 特別値引き10%

本講座は、CSスペシャリスト検定協会とK&Iパートナーズの共催でご提供いたします。

## 基本カリキュラム 研修時間4時間～6時間

- A:論理的にビジネスマナーを理解する 講義 45分  
 1.ビジネスマナーはパーソナルブランディングの土台になる  
 2.パーソナルブランディングができる人は「必要とされる人材」になるためのエッセンスを持っている  
 3.必要とされるためには、相手の立場になって行動するCS気づきを身に付ける  
 4.「できるビジネスパーソン」はCS気づきで相手の要望を読み解く
- B: ビジネス実例「まずは第一印象アップ」10例 60分  
 たとえば……  
 実例① やる気を示す「語先後礼 挨拶」で相手の反応を観察する  
 (NGポイント)  
 笑顔だけの挨拶でニコニコしている  
 元気の良さがあるだけで、挨拶の言葉すら聞き取れない
- C: ビジネス実例「次は仕事を覚えるスピードアップ」10例 60分  
 たとえば……  
 実例① 確実なヒヤリングスキルを示す「用件確認」でワンアップに進む  
 (NGポイント)  
 「承知しました」だけで何も復唱・質問をしない  
 ピンボケした復唱で相手を驚かせる
- D: ビジネス実例「はじめての営業・お客様対応」10例 60分  
 たとえば……  
 実例① 相手理解に徹する姿勢を示す「雑談力」で「必要」認定を勝ち取る  
 (NGポイント)  
 表情のない相槌で話を聞いている  
 世間話をされても反応しない
- E: 質問時間 動画の場合には、メールで対応。対面研修では、その場で対応。

研修時間、内容はご要望にてご調整いたします。

### 費用の目安

企業開催型	オフライン	250,000～300,000円
	オンライン	250,000円
個人申し込み型	弊社公開講座のオンラインまたはアーカイブにて受講 ※20名以上は特別価格でご提供	通常価格28,000円⇒ 会員様ご紹介価格 18,000円

(別途消費税)

本講座は、CSスペシャリスト検定協会とK&Iパートナーズの共催でご提供いたします。