

# 研修プログラム

---

《ES関連プログラム》



# コミュニケーション能力育成 プログラム

## はじめに

部下が指示通り動かない、或いは上司や同僚としっくりいかないなど、職場に於ける人間関係の問題は、従業員のESや定着率の低下の大きな要因となっており、スタッフのコミュニケーション能力の育成は、今や多くの企業でプライオリティの高い課題となっています。

そうしたことから、CNSでは、企画立案の為の「マーケティング視点」、生活者の潜在ニーズを引き出す「モデレーション能力」や「解析力」の育成など、マーケティングスタッフ育成プログラムをベースとしたコミュニケーション能力育成プログラムを開発致しました。

この「コミュニケーション能力育成プログラム」の特徴は、「言葉遣い」や「マナー」研修のような、表現方法のスキルUPではなく、相手の気持ち(潜在願望)や思いを、語気や表現ではなく「意味」で読み取るヒヤリング(フィーリング)スキルや、自然なかたちで、相手のモチベーションを高めるモデレーションスキル等、組織の中で必用なコミュニケーション能力を育成にあります。

実際の研修は、部下の気持ちを理解し、モチベーションを高めるコミュニケーションスキルを育成する『パーソナルマネージメント研修』、仕事やCS意識を高める『モチベーションアップ研修』、日々さまざまな要望に対応する、コールセンタースタッフや営業スタッフのお客様の要望の解析力や、応対力・伝達力を育成するマーケティング研修など、課題やテーマに応じて様々コースをご用意しております。

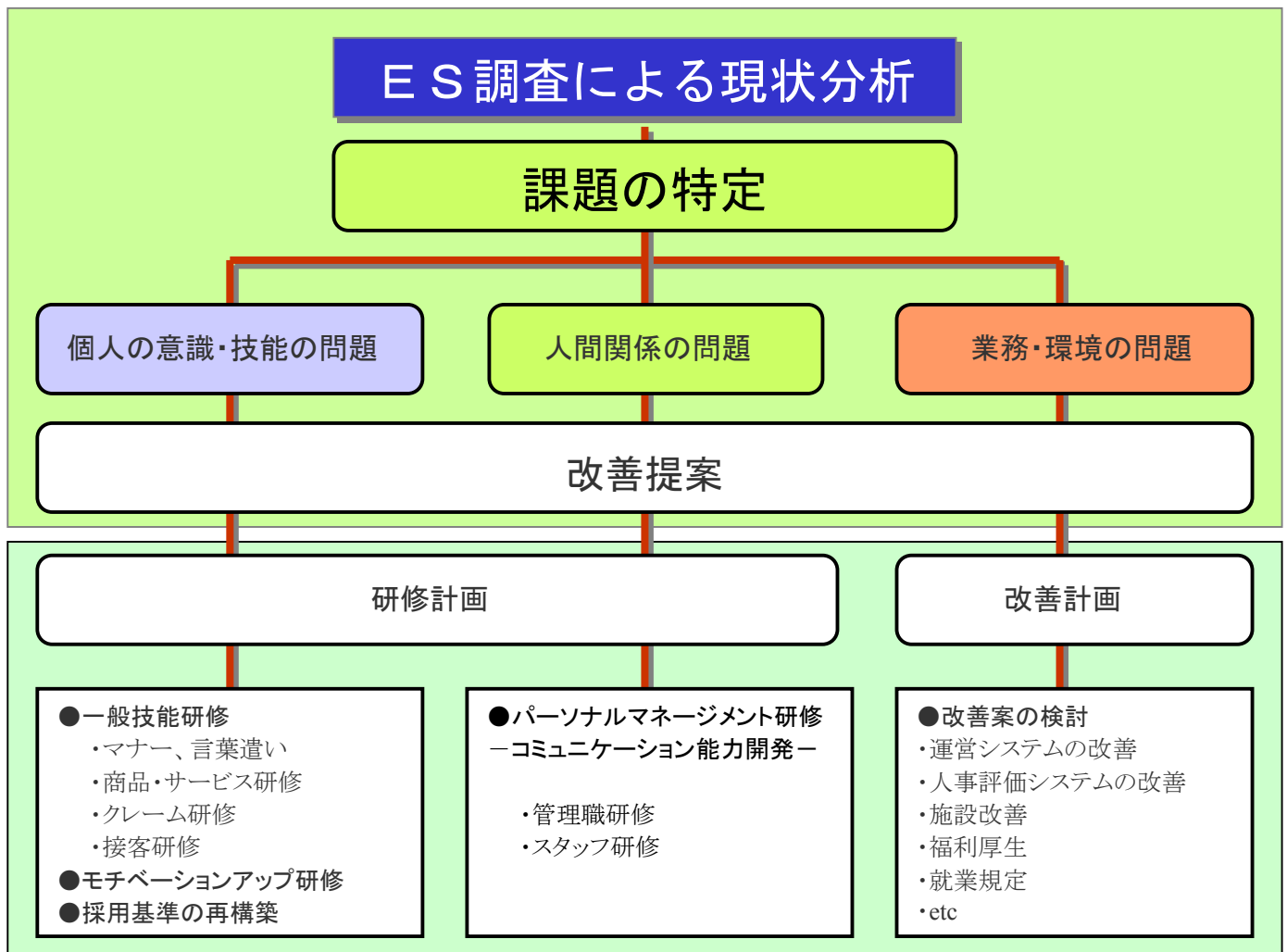
---

株式会社シーエヌエス  
〒160-0017  
新宿区左門町9-6  
Tel:03-3341-8025  
Fax:03-3341-8023  
URL:<http://www.cns-tokyo.co.jp>

# ESプログラム

## CS推進・スタッフの定着率向上の為のESプログラム

CSや営業推進を図る上で、それを支える従業員の満足度を高めることは必要不可欠です。又、定着率の低下は、それを補うための膨大なリクルートコストや教育コストをもたらします。CNSのES研修プログラムでは従業員の不満をその背景から調査・分析し、状況に応じた改善策を提案すると共に、仕事に対するモチベーションアップ、意識改善の為の従業員研修、幹部研修を実施します。



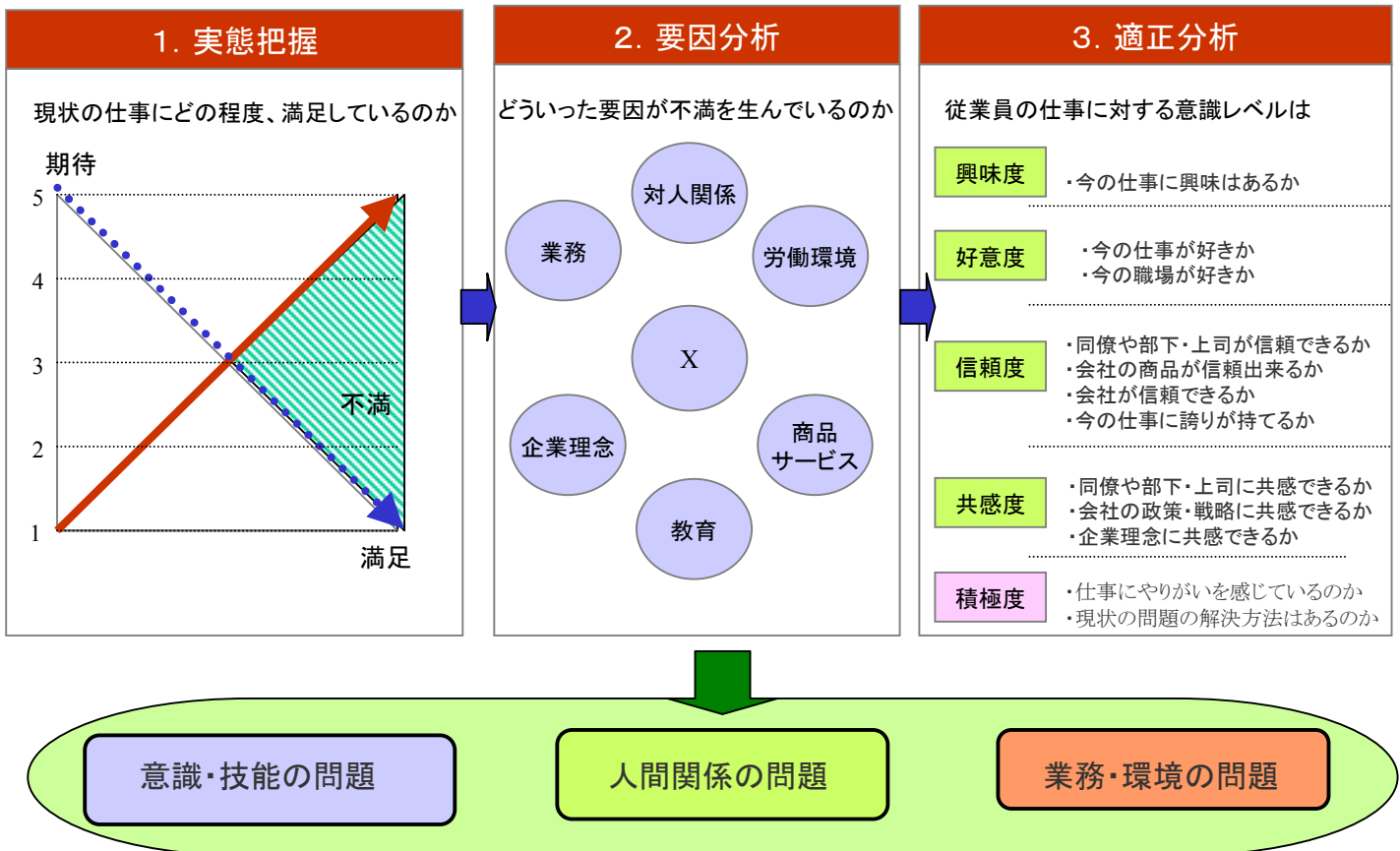
# ESプログラム

## ES調査

従業員の仕事に対するモチベーションの低下要因を的確に把握するES調査

現状のESの実態を把握する為の、以下3つの視点から調査を行います。

【分析フロー】



### 【調査の視点】

1. 一般的なスケールをベースにした量的検証を行うだけではなく、貴社ならではの課題・問題点を抽出し、貴社ならではの評価スケールを作成できるような定性情報を収集する。
2. 単に、不満の実態を明らかにするだけではなく、調査結果を基に、具体的な対策が執れる様なアウトプットを作成する。
3. 不満の実情を一元的に捉えるのではなく、外的な要因から生じるものなのか、又、本人の意識的な問題から生じるものなのかをきちんと整理・分析する。
4. 又、外的な要因に関しては、具体的発生源を整理する。

### ■費用

\*ご相談下さい

# ESプログラム

## モチベーションアップ研修

企業サイドでは対応できない、従業員の意識の問題を整理・分析し、モチベーションを高めるモチベーションアップセミナー

ES低下の要因は、単に待遇面や労働環境の問題等、企業として改善できる問題だけではありません。仕事に対する価値観、生活観、将来の夢など、従業員自身の仕事に対する意識問題から、期待やモチベーションが低下し、不満が顕在化するという事は、決して稀なことではないのです。

「接客マナーや、言葉遣いの研修をいくらしても効果が出ない」、「CS研修をしてもお客様対応が改善されない」など、研修の効果が現れないことへの、悩みの声を多々聞きますが、スタッフ自身の気持ちに、それを受け入れる土壌が培われていなければ、セミナーの吸収力も持続力もありません。

モチベーションアップ研修では、一方的に仕事に対する考え方、接客マナー、などお仕着せに価値与えるのではなく、まず「CSがなぜ必用なのか」、「仕事とは何なのか」等、課題に応じて、参加者自身がワークショップ形式で分析し、課題の意味を参加者自身が納得・確信することで、実務研修を受け入れる土壌を培います。

### モチベーションアップ研修

#### 1. 課題の設定

- ・現状の課題・問題点を整理し、テーマに設定します

#### ■課題(例)

- ・CS意識が低い
- ・接客対応力が低い



#### ■研修内容

##### ●ワークショップ(要因分析)

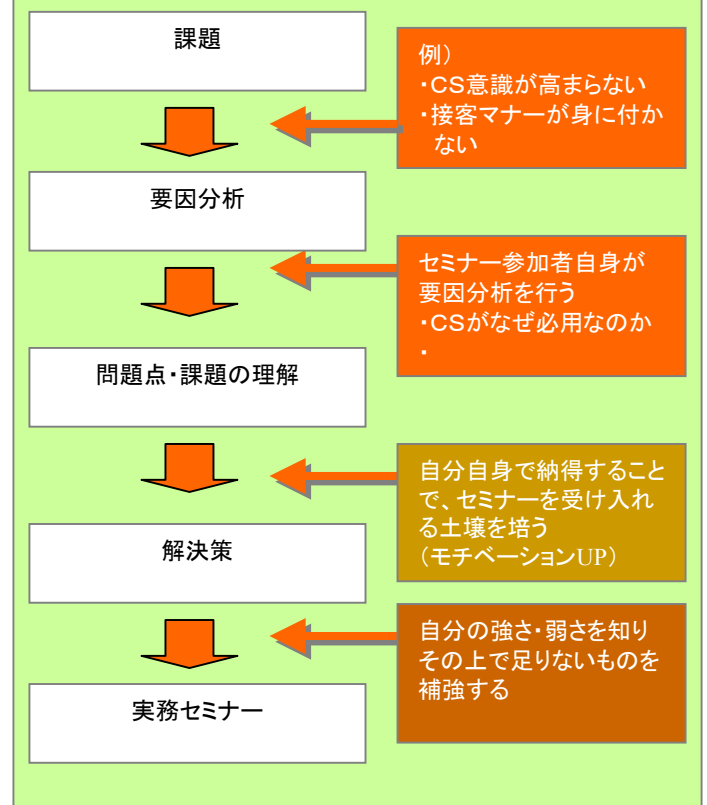
- ・課題の拾い出し
- ・課題の整理
- ・要因の解明
- ・プレゼンテーション

##### ●解決案の作成

- ・解決案の作成
- ・プレゼンテーション

##### ●プレゼンテーションに対する評価と指導

### 研修フロー



#### ■費用

企業型研修	2日間	400,000円
-------	-----	----------