

研修プログラム

《マーケティングスタッフ研修》

・使える！「グループインタビュー講座」

・マーケティング・センスを磨く「コールセンター・スタッフ研修」

《パーソナルマネジメント研修》



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>

1. マーケティングスタッフ 研修プログラム

【グループインタビュー】

『使える！グループインタビュー講座』 インターネット時代の実践グループインタビュー

「グループインタビューをもっと効果的に活用したい」、「質の高いグループインタビューを素早く実施したい」とお考えの
マーケッターや商品・販売企画関連職の方などに向けた、実践的なグループインタビュー講座です。

内容は、グループインタビュー調査の企画立案、実施、分析、プレゼンなど、一般的なGI調査の流れを理解すると共に、
現在、多くのマーケッターの方が悩まれている「インターネットリクルート」の活用法や、社内モデレーターへのトレーニング
方法、収集された定性情報の分析方法などを、実習を通して体感して頂くことができます。

又、単にグループインタビューの手法や理論を理解するだけではなく、マーケッターとしての発想力の強化に関する指導
も行います。

マーケティング発想・視点 の育成	生活者情報の収集方法の育成		分析及びプレゼンテーション 能力強化
<p>1日目</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「定性調査」と「グループインタビュー」 <ul style="list-style-type: none"> ・調査の中での定性調査の役割 ・グループインタビューの活用方法 ●調査企画立案の方法 <ul style="list-style-type: none"> ・調査背景と課題 ・調査項目の設定方法 ・調査対象者の設定方法 	<p>2日目</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リクルーティング <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを活用した 対象者のスクリーニング 課題と効果的な活用方法 ●モデレータースキル ●インタビューガイド作成 <ul style="list-style-type: none"> ・「インタビューマップ」作成 	<p>3日目</p> <ul style="list-style-type: none"> ●模擬グループインタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・グループインタビューの実際 ・発言記録作成のポイント 	<p>4日目</p> <ul style="list-style-type: none"> ●分析実習 <ul style="list-style-type: none"> ・課題再確認と仮説否定 ・発言の構造化 ・文章化 ●調査結果の報告 <ul style="list-style-type: none"> ・報告書作成のポイント ・定性調査のプレゼンテーション



■講師:

平山 和弘氏

【プロフィール】

株式会社日立製作所 家電部門において、デザイン及びマーケティング、生活ソフト研究の業務を歴任。特にマーケティング部門においては洗濯機・冷蔵庫などに関わる市場調査から消費者意識分析まで幅広い業務を担当、ヒット商品創出に寄与する。95年同社退社後、消費者心理研究、及び定性情報分析研究などを得意とし、マーケティング会社分析協力やビジネスセミナーにおける講師などを務める傍ら、03年より、株式会社シーエヌエス・モデレーター養成講座専任講師としてマーケティング視点を有する人材の育成にも力を注いでいる。

■会場： 津田ホール会議室（渋谷区千駄ヶ谷）

■日程： 第1回目：5月27日（金）13:00～17:00
第2回目：6月3日（金）13:00～17:00
第3回目：6月15日（水）13:00～17:00
最終回：7月1日（金）13:00～17:00

■申込方法： 別紙の申込書に必要事項を記入の上、
FAXにて、下記宛にお送り下さい。

Fax: 03-3341-8023

「株式会社シーエヌエス・セミナー申込係」宛

■申込締切： 5月24日（火）午前 必着（FAXのみ）

■問合先： 〒160-0017 新宿区左門町9-6 玉盛ビル3F
株式会社シーエヌエス／担当：室（ムロ）
Tel: 03-3341-8025
Eメール: muro@cns-tokyo.co.jp

■費用:

4日間	1人	84,000円(消費税込)
-----	----	---------------

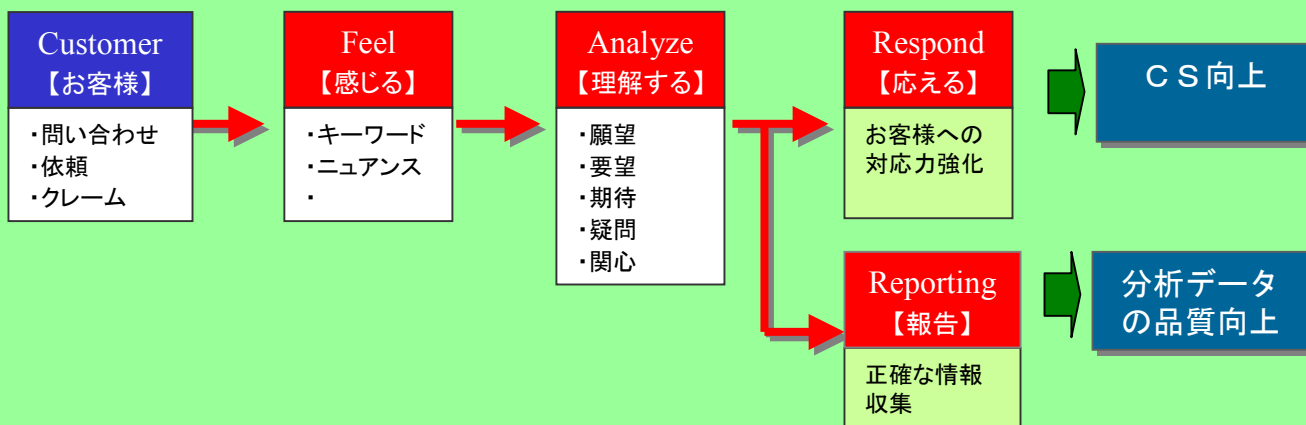
1. マーケティングスタッフ 研修プログラム

【コールセンタースタッフ・営業スタッフ】

『お客様の要望を的確につかみ、それを伝える』
マーケティングセンスを持ったコールセンター
スタッフ・営業スタッフの育成プログラム

コールセンターに寄せられるお客様からの問い合わせ情報や、日々、営業スタッフが接するお客様情報は、様々な表現形態をしています。この「マーケティング研修プログラム」では、この様々な形態をしたお客様の願望や要望を、背景から的確に把握する、潜在ニーズや本音の読み取りスキル、それを分析素材となるデータとして伝えるレポート技術の育成など、コールセンタースタッフや営業スタッフのお客様への応対力・情報収力を強化します。

営業スタッフ・コールセンタースタッフのコミュニケーション能力向上



■研修内容

- 第1回 <お客様の声を捉え方>
 1. 顕在意識と潜在意識
 2. ラダリング技術
 3. キーワードではなく、意味で読み取る
- 第2回 <実習:お客様の声の読み取り手法の習得>
 4. 整理
 5. 分類
 6. 構造化と関係性の理解
- 第3回 <実習:情報伝達力、文章化の技術力強化>
 7. お客様への応対とレポート化

■講師

平山 和弘氏

【プロフィール】

株式会社日立製作所 家電部門において、デザイン及びマーケティング、生活ソフト研究の業務を歴任。特にマーケティング部門においては洗濯機・冷蔵庫などに関わる市場調査から消費者意識分析まで幅広い業務を担当、ヒット商品創出に寄与する。95年同社退社後、消費者研究及びKJ法を基礎とした定性情報分析研究などを得意とし、マーケティング会社分析協力やビジネスセミナーにおける講師などを務める傍ら、03年より、株式会社シーエスエス・モデレーター養成講座専任講師としてマーケティング視点を有する人材の育成にも力を注いでいる。

■実習方法

1. 1グループ3～6名のグループに分かれて実習を行います
2. お客様からの問い合わせ、クレーム情報(100～200ケース)を基に、グループ単位でCIM(お客様情報マップ)を作成します。
3. CIM(お客様情報マップ)
CIMはお客様要望や問い合わせ情報を、体系的に把握する際の、マーケティング調査の分析手法を応用したもので、マッピング作業を通し、お客様情報の本質や全体構造を実感を持って、把握させることができます。
4. 又、ニュアンスや表現ではなく、お客様の声を意味で読み取る能力を開発することで、お客様との応対力の強化や、的確なレポート作成力が身に付き、コールセンター機能のヒューマンウェアの向上が図れます。

■費用

企業型研修	2日間	200,000円
-------	-----	----------

2. パーソナルマネージメント 研修プログラム

マネージメントスタッフのコミュニケーション スキルの育成プログラム

円滑な業務推進や部下のモチベーションを高める上で不可欠なコミュニケーションスキルを育成を目的とした研修プログラムです。

部下の気持ちや思いを、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、部下の意見や要望を構造的に把握する解析力などを、理論とワークショップ形式の実習で習得していきます。

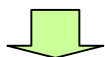
パーソナルマネージメント研修

■課題(例)

- ・部下が思うように動かない
- ・周囲と旨くコミュニケーションがとれない
- ・プロジェクトや業務管理にストレスを感じる。

■対象

- ・部・課長



■研修内容

【モチベーションを高めるコミュニケーション能力の育成】

- コミュニケーションスキルアップ
 - ・クリエイティブリスニング
 - ・バイオリアクションのコントロール
- ワークショップ
 - ・意見・要望の構造把握
 - ・ヒヤリングスキルの育成
- シュミレーション
 - ・モチベーションを高めるモデレーションスキルの習得

コミュニケーションフロー

相手の言葉を理解する



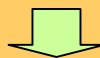
相手の言葉を理解したことを相手に伝える



判断する



相手に回答する



理解・納得してもらう

言葉の意味や背景を理解するヒヤリング力

モチベーションを高める
応対力
(モデレーション技術)

要望や意見を構造的に理解する解析力

モチベーションを高める
応対力
(モデレーション技術)

■費用

企業型研修	2日間	30人迄	400,000円
-------	-----	------	----------