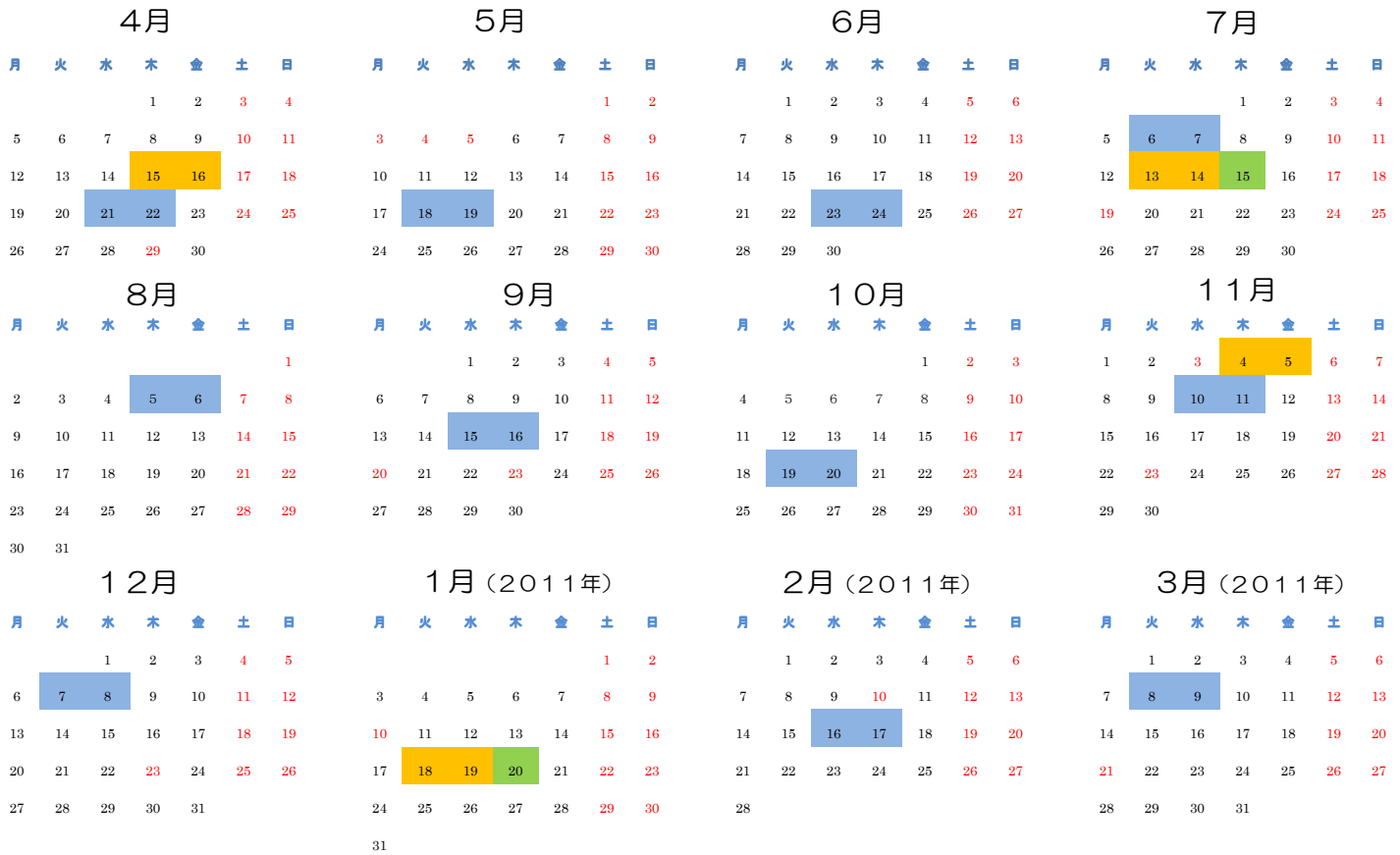


公開セミナー年間スケジュール 平成 22 年度

CS 向上セミナー

トレーナー養成セミナー

マニュアルセミナー



年	月	日程	セミナー名
2010年	4月	15日(金)～16日(金)	トレーナー養成セミナー 2日コース
		21日(木)～22日(木)	CS向上セミナー 2日コース
	5月	18日(水)～19日(水)	CS向上セミナー 2日コース
	6月	23日(木)～24日(木)	CS向上セミナー 2日コース
	7月	6日(水)～7日(水)	CS向上セミナー 2日コース
		13日(水)～14日(水)	トレーナー養成セミナー 2日コース
		15日(金)	マニュアル作成セミナー 1日コース
	8月	5日(木)～6日(金)	CS向上セミナー 2日コース
	9月	15日(水)～16日(木)	CS向上セミナー 2日コース
	10月	19日(火)～20日(水)	CS向上セミナー 2日コース
	11月	4日(木)～5日(金)	トレーナー養成セミナー 2日コース
		10日(水)～11日(木)	CS向上セミナー 2日コース
	12月	7日(火)～8日(水)	CS向上セミナー 2日コース
2011年	1月	18日(火)～19日(水)	トレーナー養成セミナー 2日コース
		20日(木)	マニュアル作成セミナー 1日コース
	2月	16日(水)～17日(木)	CS向上セミナー 2日コース
	3月	8日(火)～9日(水)	CS向上セミナー 2日コース

参加費: CS向上セミナー2日コース

¥52,500_(1名様/税込み)

トレーナー養成セミナー2日コース

¥52,500_(1名様/税込み)

マニュアル作成セミナー1日コース

¥21,000_(1名様/税込み)

各コースともテキスト代、昼食代込み

会場: 各種研修会場(東京または舞浜)

※詳細募集の告知にてお知らせします

《参加申し込み》

ホームページ掲載分は申し込みフォームより

未掲載分はお電話にて承ります。

URL <http://www.visionaryjapan.com/>

電話: 03-3523-6757

※各コースともご要望によりカスタマイズも可能です。お気軽にご相談ください。

ビジョンが見える「CS向上セミナー」

対 象:経営職、管理職、店長、リーダー、主任、フロントラインスタッフ

ね らい:企業理念やビジョンの実現によるCS向上のヒントを得る

定 員:20名

CS向上の目的や効果、具体的方法に至るまで、ワークショップ形式もまじえて楽しみながら学ぶことができます。

スキルやテクニックだけでなく、それを効果的に発揮するためのヒントが豊富に含まれています。

CS向上の活動が、組織のためだけでなく、自分の人生に深くかかわっていると感じることでモチベーションも向上するプログラムです。

< 2日コース スケジュール >

1日目

- 10:30 1.オリエンテーション
*セミナーの目的/アイスブレイク(自己紹介など)
- 11:00 2.CS成功企業の6つの要素
なぜミッションが大切なのでしょう?
事例から学ぶ
- 3.フィールド体験の準備
フィールド体験にあたっての視察ポイント
- 12:30 ----- 昼食 -----
- 4.グループ単位で、視察のための戦略会議
フィールド体験 開始
オフィシャルタイム終了後/解散(解散後自由)

2日目

- 9:30 1.アイスブレイク
- 10:00 2.フィールド体験のまとめ(グループ発表準備)
テーマはなぜ、リピート率が高いのか?
模造紙にまとめてグループ発表
- 12:00 ----- 昼食 -----
- 13:00 3.CS向上のヒントをあらためて考える(その1)
リピート要素
金の卵を産むガチョウの話(ES 従業員満足)
- 16:00 4.CS向上のヒントをあらためて考える(その2)
1.シナジー 2パラダイム 3コミュニケーション
- 5.CS向上のアクションを考える
アクションへの3ステップ
個人ワーク グループ内での発表
- 6.まとめ
CS向上の為の本質的な考え方 /CS向上の真の目的
~ セミナー終了 ~
- 17:00

ビジョンを伝える「トレーナー養成セミナー」

対 象:後輩を育成、指導する立場にあるすべての方

ね らい:「語り部」として人に影響を与えるトレーナーになる

定 員:12名

経営者に代わって熱い気持ちを伝える事のできる、エバンジェリスト(伝道師)としてのトレーナーを養成するセミナーです。

組織のビジョンを行動レベルに落とし込むための、重要なプロセスをお伝えします。

新人教育でのビジョン浸透は重要な鍵。
ビジョンを伝えるトレーナーの育成は、
組織文化の醸成の近道です。

< 2日コース スケジュール >

1日目

- 10:00 1.オリエンテーション
*セミナーの目的/アイスブレイク(自己紹介など)
- 11:00 2.ビジョナリートレーナーとは
3.ビジョナリートレーナーが育つ企業の特徴
ビジョンを伝えることの大切さ
- 12:00 ----- 昼食 -----
- 4.信頼されるトレーナー
リコグニッションの重要性
- 5.「らしさ」を伝える
思いを伝える表現力
- 6.効果的なトレーニング
- 7.トレーニングプラン作成
~ 一日目終了 ~
- 17:00

2日目

- 9:00 1.初日のふりかえり
2.トレーニングロールプレイ
(実技:ビデオ撮影あり)
- 12:00 ----- 昼食 -----
- 13:00 3.フィードバック
- 4.ビジョンを伝えるトレーナーになる
~ セミナー終了 ~
- 16:00

ビジョン実現のための「マニュアル作成セミナー」

対 象:トレーニング担当者、マニュアル担当者

ね らい:ビジョン浸透ツールとしてのマニュアルの書き方と管理の仕方、またトレーニングでの活用を学ぶ

定 員:12名

質の高いサービスを提供するため、過去の経験によって生み出された貴重な情報を多くのメンバーで共有する効果的なツールがマニュアルです。ビジョンの浸透とリンクさせることで効果の高いトレーニングツールとして活用できます。

「トレーナー養成セミナー」と合わせて参加すると効果的です。