

中堅社員研修

ねらい	成果を上げ、目標を完遂する為の自覚と行動を醸成する。 自身のコストを考え、タイムマネジメントの視点を持つ。 又、組織の要の存在として、上司や後輩と積極的にコミュニケーションを取り、チーム活性化のキーパーソンとしての存在を高める。 チーム活動における自身や他者の影響力（リーダーシップ）にを理解、後輩指導の基本を知り、共に成長していける関係性を構築する。
所要時間	3 時間× 3 回
担当講師	

【1 回目】

プログラム	項目
中堅社員の役割	・中堅社員の立場と役割 ・フェーズごとの確認
時間管理の視点	・タイムマネジメント ・段取り力強化

※プログラムや項目は、貴社と打ち合わせしながら、変更してまいります。

中堅社員研修

【2回目】

プログラム	項目
リーダーシップ (影響力) 考察	・リーダーシップ考察 ・実習 (NASA) ・リーダーの影響力
顧客対応能力向上	・顧客心理とC S向上の視点 ・怒りのメカニズムとクレーム対応

【3回目】

プログラム	項目
ロジカル コミュニケーション力	・職場で起こりがちな問題 ・伝え方の見直し、工夫 ・情報共有の落とし穴 ・ロジカルに伝える
後輩との関わり	・後輩の立場に立つ ・OJT指導の目的と指導者の役割 ・指導のポイント

※プログラムや項目は、貴社と打ち合わせしながら、変更してまいります。

中堅社員研修

【概要】

【1回目】

1. 中堅社員の役割

- ・組織の要の存在である中堅社員に求められる役割を言語化。
- ・其々のフェーズ（項目）で具体的に何をすべきか、意見交換をし向かうべき方向を認識する。

2. 時間管理の視点

- ・自らのコストを確認し、タイムマネジメントに向き合う。
- ・上司や取引先を巻き込む業務で重要な段取り力を見直し、強化の為のポイントを押さえる。

【2回目】

1. リーダーシップ（影響力）考察

- ・役職がある無いに関わらず、誰もが組織の中で影響力を発揮している。
- ・実習（NASA）を通して、コンセンサス法の優位性を確認する目的だけでなく、其々がチーム活動において、どの様な影響を発揮していたのかを考察し伝えあう事で、独りではなくチームで向き合う事の大切さを学ぶ。

2. 顧客対応能力向上

- ・CSの観点から、顧客心理を考察する。
- ・クレーム対応事例の共有をし、より実践的なクレーム対応術を習得する。

中堅社員研修

【概要】

【3回目】

1. ロジカルコミュニケーション力

- ・職場で起こりがちなコミュニケーションエラーの実例を理解し、調整役としての役割発揮に向かう。
- ・相手に発信する内容がいかに関わりにくい、実習を通して感じ取る。
- ・伝え方の工夫、論理思考やPREP法を用いたコミュニケーション法も理解。
- ・情報伝達で中堅社員が陥りやすい事例を示し、初心に戻る。
- ・ロジカルに物事をまとめ、伝える手法、PREP等のスキルを学ぶ。

2. 後輩との関わり

- ・新人の立場になり、彼らの不安や勇気づけられた関わり方を思い出す事で、信頼される先輩としての姿を具体化する。
- ・OJT指導者としての目的の再認識。自分の姿を映す鏡として理解し、自らの行動に対しての責任感を醸成する。
- ・脳の仕組みを知り、効果的なアプローチ法を学習、実習（紐の結び方）を体験し、指導される側の気持ちを考察する。
- ・指導法の基本を習得する。