

「新人スタッフ向け導入研修」

研修ガイド～育成担当者向け～

≫ 概要 ≫ キャリアショップスタッフとして必要な心構えを醸成し、接客に必要な基本的な知識を習得するプログラムです。



≫ 学習目標 ≫ ● キャリアショップスタッフの一員としての自覚をもつ
● キャリアショップスタッフとして必要な接客スキルを身に付ける

≫ 対象 ≫ 入社時～入社3か月程度のキャリアショップスタッフ

≫ 研修時間 ≫ 1時間～2時間程度 ※実技、演習時間により異なります

≫ 研修詳細 ≫

目安時間	学習内容	ポイント
 動画視聴（30分） 適宜ワーク	<h3>オリエンテーション</h3> <ul style="list-style-type: none">● 研修目的説明	研修の目的を伝え、動画視聴後に必ず動画内容を振り返るようにしましょう
	<h3>携帯電話を販売する者の心得</h3> <div>▶ 動画 NO.4を視聴:8分</div> <ul style="list-style-type: none">● 動画内容<ul style="list-style-type: none">○ キャリアとは/代理店とは○ 携帯電話を販売する者の社会任務とは	<ul style="list-style-type: none">● 動画ではキャリアショップスタッフとしての心構えを醸成するために必要な「キャリアショップで働くことの意義」について学びます● 視聴内容振り返り<ul style="list-style-type: none">※以下について受講スタッフに確認しましょう回答で漏れている点があれば補足し、理解を深められるようサポートしましょう○ わたしたちの社会的任務とはどんな任務でしょうか
	<h3>ショップでの「みだしなみ」</h3> <div>▶ 動画 NO.1を視聴:8分</div> <ul style="list-style-type: none">● 動画内容<ul style="list-style-type: none">○ メラビアンの方則○ みだしなみとは○ みだしなみチェック項目	<ul style="list-style-type: none">● 動画ではキャリアショップスタッフに必要な「みだしなみ」の必要性和ポイントを学びます● 視聴内容振り返り<ul style="list-style-type: none">※以下について受講スタッフに確認しましょう「みだしなみチェックシート」などがあればチェックシートで確認し、改善点のアドバイスをしましょう○ なぜみだしなみが必要なのか○ みだしなみチェック○ みだしなみのポイント振り返り
	<ul style="list-style-type: none">● 視聴内容の振り返り	

目安時間	学習内容	ポイント
<div>  動画視聴（30分） 適宜ワーク </div>	<h2>敬語1 ～話し方～</h2> <div>  動画 NO.7を視聴:7分 </div> <ul style="list-style-type: none"> ●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> ○ビジネスでは使わない表現 ○普段の言葉遣いから敬語への言い換え <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ●視聴内容の振り返り 	<ul style="list-style-type: none"> ●動画ではお客様対応に必要な敬語をクイズ形式で学んでいきます ●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> ※以下について受講スタッフに確認しましょう 接客で良く使う言葉遣いを言い換えなどの問題を作成し、理解を深められるようサポートしましょう ○若者言葉はどんな言葉遣いがありましたか ○敬語表現へ言い換えてみましょう
	<h2>敬語2 ～話し方～</h2> <div>  動画 NO.8を視聴:7分 </div> <ul style="list-style-type: none"> ●動画内容 <ul style="list-style-type: none"> ○謙譲語、丁寧語、尊敬語の違い ○ビジネスでの適切な表現とは <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ●視聴内容の振り返り 	<ul style="list-style-type: none"> ●動画では謙譲語、丁寧語、尊敬語の違いを学び、相手を不快にしない表現を習得します ●視聴内容振り返り <ul style="list-style-type: none"> ※以下について受講スタッフに確認しましょう 接客で良く使う言葉遣いを言い換えなどの問題を作成し、理解を深められるようサポートしましょう ○謙譲語と尊敬語と丁寧語の違いは何ですか ○敬語で間違いやすい表現はどんな表現がありましたか ○敬語表現を言い換えてみましょう (動画内での言い換え表現を参考に事前に練習問題を準備)
	<h2>まとめ</h2> <ul style="list-style-type: none"> ●研修全体の振り返り ●行動目標発表 	<ul style="list-style-type: none"> ●本日の研修の重要なポイントを確認 <ul style="list-style-type: none"> ○携帯電話を販売するわたしたちの任務はどんな任務がありますか ○みだしなみで改善すべき点はありましたか (改善点があればいつまでに改善するか確認) ○謙譲語、尊敬語、丁寧語の違いは何ですか ●行動計画の作成/発表 <ul style="list-style-type: none"> ○本日学んだことを振り返り、業務に活かせるよう行動計画を作成し発表していただきます。 (記入フォームなどは適宜ご準備をお願いいたします) <p>※記入いただいた行動目標シートを基に定期的にスタッフ/クルーの取組内容を確認し、出来ている点についてはしっかり褒め、出来ていない点については研修内容の振り返りやサポートなどを行いましょう</p>