

2)ホスピタリティ・サービス〔CS推進・向上、お客様満足からお客様感動へ〕

(5)トレーナー研修



トレーナーとしての役割期待を果たす

特徴

- トレーナーの役割とは何かを明確に理解します。
- 模範になる行動を身につけ、指導・サポートを実践することを学びます。
- スタッフの能力ややる気を引き出す行動[コミュニケーション]を意識し、実践することを学びます。

対象

□トレーナー、もしくは今後トレーナーとしての活躍が期待される皆様

こんな会社にお勧め

- 研修はOJTが中心であり、仕事を通じた人材育成を実現したい
- 仕事はできるが、人を育てるのはうまくない上司が多い
- トレーナーが自立的に現場の課題を洗い出し、スタッフに働きかけて解決できる組織をつくりたい

お客様の声

「トレーナーの役割とスキルを習得できた」という声をいただいております

- 約1年、教育に携わってきて、今回トレーナーとしての役割を改めて考えてみることができました。特に「上から何かを教えてあげる」という姿勢ではなく、「**トレーナーの役割**」として、「**スタッフの力を伸ばす**」立場であることを再認識できました。
- プロフェッショナル人材を育成することが、会社、上司が期待していることだと再認識しました。年上の方に指導することが多いので、コミュニケーションでいかようにも相手に合わせられることが分かり、大変参考になりました。**言葉だけでなく、相手の意図まで汲み取れるトレーナーになりたいと思います。**

| 項目 | 目的と成果 | 概要 |
|---|---|--|
| Chapter 1 トレーナーの役割 | ◆「あるべきトレーナー像」を明確にした上で、トレーナーの役割を確認し、スキルを理解する | 1)トレーナーの役割 2)トレーナーの3つのコアスキル |
| Chapter 2 トレーナーのコアスキル1 【マインドスキル】 | ◆トレーナーとしての心構えを理解する 自身の人間力が問われていることを認識する ◆「会社」「上司」「ご利用者」「社会」からの期待役割を自覚する | 1)心構え ・模範になる ・相手を理解する[知る・聴く] ・相手の課題・問題点を観察する 2)トレーナーの望む姿・ありたい姿の明確化 [求められる期待と役割] |
| Chapter 3 トレーナーのコアスキル2 【シナリオスキル】 | ◆相手の立場にたった、分かりやすく、納得してもらえ話し方を習得する | 1)ロジカルシンキング[論理的思考]を身に付ける 2)シナリオ構成 3)分かりやすいロジカルプレゼンテーション [ロジックツリー] |
| Chapter 4 トレーナーのコアスキル3 【デリバリースキル】 | ◆コミュニケーションの良し悪しが、仕事の結果を大きく左右することを確認する ◆相手に行動を促すプレゼンテーションを実施できるようになる | 1)コミュニケーションの種類 2)プレゼンテーション計画を立てる 3)ポジティブな言葉遣い 4)ロジカルプレゼンテーション |
| Chapter 5 ロールプレイからの アドバイス指導法 | ◆トレーナー、スタッフ双方の立場を体験することで、職場での実践につなげる | 1)ロールプレイングから良い点、改善点を見つける 2)気付いた点を伝え、指導する |