

1 若手・中堅社員の皆様向け

— このセミナーを受講することで「報告・連絡・相談」ができる社員になります —

上司から信頼される「報告・連絡・相談」

開催日：2011年9月13日(火) 10:00~16:45

会場：大阪銀行協会別館 4階 (第2研修室)

講師：株式会社ソフィアパートナーズ 代表取締役 **増谷 淳子** 氏

略歴：

大阪出身。日本航空(株)退職後、教育団体の副学院長を経てコンサルタント会社の役員となる。客室乗務員として長年培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、企業の人材教育企画、指導、育成を手がける。2006年ソフィアパートナーズを設立。「人間力教育」により、「志事のできる社員」を育てることを目指す(※)。各社、各団体の教育に関する問題解決のため、「ひと」のマインド&スキルアッププログラム提案、カスタマイズされた実践的で誠実な教育には定評があり、リピート依頼も多数。20年以上の経験、300社を超える企業、自治体、商工会議所、病院、学校関係の教育実績を持ち、年間の講演・研修回数は約200回。マナー診断、店舗診断、マニュアル作成、接客コンテストの審査、コンサルティングまで、トータルな支援を行う人材育成コンサルタント。

※志事：志をもって仕事に取り組むことを「志事」と定義している

◆特色

最近では、上司と部下との信頼関係が問題になっています。その大きな要因はコミュニケーション不足にあります。部下から必要な情報が、必要なときに正確に伝わらないことで、仕事が円滑に進まないばかりか、そこから大きなミスやトラブルを引き起こす事態にもなりかねません。

このセミナーでは、上司が部下に徹底させたい「報・連・相」の基本と行い方を習得いたします。さらに、ケーススタディ、教育ゲームを通じて、「報・連・相」を「する人」「される人」双方の立場を理解し、実践的に体験していただきます。明日からすぐに実行できるように、「報・連・相」の具体的な行動を決めて実践・継続する決意も促します。

◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

1. 今なぜ『報・連・相』が重要なのか？

- (1) そもそも『報・連・相』とは？
- (2) 上司は部下の『報・連・相』の行い方にイライラしている **グループディスカッション**
- (3) 『報・連・相』が会社の組織力・人材力につながる
- (4) あなたは『報・連・相』ができていますか？ **自己診断・グループ共有**

2. 仕事が「できる」「できない」は『報・連・相』で決まる！

- (1) 『報・連・相』にはスピード・タイミングなどコツがある
- (2) できる社員は『報・連・相』のここが違う！ **ケーススタディ**
- (3) 上司は部下の気持ちを、部下は上司の気持ちを知る **教育ゲーム**

3. 上司から信頼される『報告』の行い方を極める！

- (1) 報告する目的を考える **グループディスカッション**
- (2) 報告とは義務である **ケーススタディ**
- (3) 何を・いつ・どのように報告すべきか
- (4) 会議の場や文書での上手な報告の行い方
- (5) 「お客様からのクレーム」 **事例研究**
- (6) 「報告の達人」になる7ポイント

4. 仕事をスピーディに進める『連絡』の行い方を極める！

- (1) 連絡する目的を考える **グループディスカッション**
- (2) 電話などによる伝言連絡の行い方
- (3) 連絡は伝達のスピード、正確さ、タイミングが決め手
- (4) 上司、お客様を動かすためには「想い」をこめる
- (5) 「連絡の達人」になる6ポイント

5. ワンランク上の仕事をする『相談』の行い方を極める！

- (1) 相談する目的を考える **グループディスカッション**
- (2) 「相談の達人」になる5ポイント
- (3) 上司に対する提言は相談のスタイルで行う **ケーススタディ**

6. 上司・顧客の“こうして欲しい”に応えよう！

- (1) まず上司・顧客が何を知りたいかを理解する
- (2) 『報・連・相』を習慣にするためのツールの活用
- (3) 『報・連・相』の達人になる10の極意
- (4) 「こんな時どうする？」

7. 『報・連・相』を徹底するためにあなたはどのように変わる？

- ◇明日からすぐに実行する「報・連・相 3つの行動」 **作成・宣言**

参加申込書 (*個人情報の取扱いに関して「私は貴社の個人情報に関する利用目的を確認、同意の上、申込みをします」) 受講料：会員…23,100円 一般…30,450円 (参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

9/13(火) 上司から信頼される「報告・連絡・相談」

【FAX. 06-6271-1271 りそな総合研究所 行】

貴社名				区分	MS・会員・一般	会員番号	
所在地	〒			派遣 責任者	ふりがな		
					役職・氏名		
					E-Mail		
業種(具体的に記入してください)				*ご案内メールをご希望の方は上記にアドレスをご記入ください。			
TEL	()	FAX	()	取引店	支店		
参加者 ()内に ふりがなを ご記入くだ さい。	氏名	()	所属	役職			
	氏名	()	所属	役職			
	氏名	()	所属	役職			
当社使用欄	替 / 振 (会・個)	入力日 /	発送日 /	受講料	円	作成日 /	発送日 / 同・別

会員の方：入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。[お問い合わせ先]
 一般の方：受講票とともにご請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。06-6203-9472
 *キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、参加申込みが少数の場合や講師の病気等により、開催を中止させていただく場合があります。 研修担当