

インストラクションスキル向上研修

◆ 研修の概要

【内 容】 インストラクタに必要なインストラクションスキルについて、業務に即した事例に基づき、ロールプレイングと講師フィードバックを通じて向上して頂きます。

【到達目標】 インストラクションスキルを向上し、職場における効果的な指導、勉強会を開催できるようになる。

【対象者】 コールセンタなどでインストラクタ業務に従事する方
適正人数：5名程度

【コース日程】 1日間

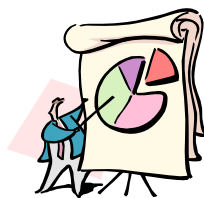
【金 額】 **講師費用、テキスト費用等**
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

◆ 候補講師

研修実績が豊富で、インストラクション指導にも精通した講師をアサインいたします。

メイン講師 1名/1コース

サブ講師 1名/1コース



◆ カリキュラム例

| 日程 | 形態 | 項目 | 内容 |
|-----|----|------------------------|--|
| 1日目 | 座学 | 受講者の興味を引く インストラクション | <ul style="list-style-type: none"> 効果的なカリキュラムの流れ 動機付けの必要性 受講者の興味を引く説明方法 身振り手振り、目線、問いかけ、動作、ツール類の活用 など |
| | | カリキュラム/レッスンプラン作成 | <ul style="list-style-type: none"> 勉強会に必要なカリキュラム(2時間程度)を作成する カリキュラムの説明(動機付け)と勉強会内容の説明におけるレッスンプランをグループ内で検討、作成する。 |
| | 演習 | 勉強会ロールプレイング | <ul style="list-style-type: none"> グループ内で勉強会リハーサルを実施する。グループ内のリハーサルを通じて、自身のインストラクションの良い点と改善点を発見する。 各自が全員の前で水平展開リハーサルを実施する。発表者の説明と講師のフィードバックを聞くことで、各自が職場で勉強会を実施する上で必要なインストラクションのポイントを理解し、自身のインストラクションスキル向上につなげる。 |

◆ その他のメニュー

■ 訪問営業研修(基礎)

訪問営業を行うに当たり、事前準備の大切さ、ドアオープン〜クロージングに至る流れ、事後フォローについてロールプレイングを交えて習得する。

■ 訪問営業研修(上級)

訪問営業に必要なスキルの振り返りと、ビデオを利用したロールプレイングと講師フィードバックの繰り返しによりお客様対応力を強化する。

■ モニタリング+コーチング研修

SVやインストラクター初級者を対象に、モニタリングの仕方及び応対者へのフィードバックのコツを習得できる。

■ 応対品質向上研修

電話受付対応者として必要な、お申し出内容の把握から回答・解決に至るまでの流れに着目し、感じのよい応対になるための対応スキルを習得する。

◆ お問い合わせ

株式会社ポルテ TEL:03-5651-5422

URL : <http://www.prt.co.jp/>

MAIL : lec@prt.co.jp

研修担当：高橋、仲井、関谷