

## 研修名 チームリーダー研修

---

**研修の目的** チーム責任者としての具体的なマネジメント方法を理解する共に実践的なお客様対応を学ぶ

**対象者** 若手向け（35歳未満）：入社3年目以降のマネジメントの基礎を学びたい人材

**場所** 対面研修（長野市生涯学習センター）

---

**Day** 2日間

---

### 研修の目標

チームリーダーとして具体的な行動が各自の中で明確になっている状態

---

### 方針

- ① 自身の考えを発表する機会を多く作る
  - ② 社員同士のコミュニケーションを図る
  - ③ 現場で実践出来る引き出しを増やす"
- 

### 全体の流れ

#### ■DAY①

チームリーダーとして部下との接し方を身につける 部下の育成方法

└コミュニケーション方法(心理的安全性)

- ・怒ると叱るの違い
- ・フォードバックの方法
- ・相手に伝わる伝え方

#### ■DAY② チームリーダーとして実践的な対応を身につける

└傾聴スキルを身につける

└クレーム対応

- ・コンプレインとクレーム対応の違い
  - ・実践的なクレーム対応に必要な要素
-

## **チームリーダー研修 DAY1**

---

### **9:30～【オリエンテーション】（15分）**

研修の進め方

研修の目的説明

本日の研修のゴール

### **9:45～【部下の育成方法】（135分）**

#### ■リアクション力を高める

（講義）リアクションの重要性「確認」「反応」

（講義）リアクションのメリットとデメリット

#### ■部下の視点で考える

（THINKING）世界最高のチームとは

（講義）世界最高のチームの実例

（講義）心理的安全性とは？

（講義）心理的安全性のメリット

（講義）心理的安全性不足が引き起こす4つの不安

"（THINKING）部下の心理的安全性を高める為にできること「良いコミュニケーションは「話す」より「聞く」ことが重要」"

（講義）部下との関係性で良くない事例

（ワーク）リーダーとして心理的安全性を築くためにできることは？

#### ■コミュニケーションについて

（講義）良い挨拶から生まれるものとは

（講義）プラスな言葉とマイナスの言葉がもたらす影響

（講義）相手の長所を見つける

（ワーク）褒めワーク

### **12:00～【休憩】（30分）**

### **12:30～【部下の育成方法】（210分）**

#### ■フィードバック研修

（講義）内発的動機づけとは？

（講義）怒ると叱るの違い

（講義）褒めると叱るは相手を認めること

- (講義) フィードバックの語源
- (講義) フィードバックの目的
- (講義) フィードバックの手順
- (講義) フィードバックのポイント
- (ワーク) 部下の強みと弱みを考える
- (ワーク) 部下の仕事の領域を考える
- (ワーク) 部下にフィードバックを試してみる

■ 効果的な伝え方

- (講義) 伝わる時と伝わらない時の違いについて
- (ワーク) 伝える相手の心境は？
- (講義) フォーマットを使って伝える
- (ワーク) 上司への報告

■ 相手を惹きつける伝え方

- (ワーク) 「WHY から伝えてみる」
- (ワーク) グループでの気づき共有
- (ワーク) 「現場で WHY を伝えた方がよいこと」 "
- (ワーク) グループでの気づき共有

■ 意欲を引き出すための「部下」への説明力

- (講義) モチベーションが上がる時
- (講義) 部下がモチベーションされる伝え方とは？
- (講義) 部下の気持ちに共感する
- (ワーク) 部下との面談
- (ワーク) グループでの気づき共有

**16:00 【終了】**

## **チームリーダー研修 DAY2**

---

### **9:30～【オリエンテーション】（15分）**

研修の進め方

研修の目的説明

本日の研修のゴール

### **9:45～【ヒアリング研修】（135分）**

#### ■ 傾聴力

（講義）話を遮ることで起こるマイナス要素

（THINKNG）相手の話を遮らないコツ

（講義）傾聴とは？ 傾聴レベルの三段階

（ワーク）傾聴チャレンジ：職場自慢

（講義）会話の完了方法：魔法の言葉 SNS で注目された欲求

（講義）会話量のバランス

（ワーク）①相手の好きな食べ物

（講義）反射的反応

（ワーク）②相手の GOODPOINT

（講義）会話の流れ

（講義）オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン

（ワーク）③コロナ禍が落ち着いたら

（まとめ）傾聴のポイント

### **12:00～【休憩】（30分）**

### **12:30～【クレーム対応研修】（210分）**

#### ■ コンプレインとクレームの違い

（講義）コンプレインとクレームの違い

（講義）先入観を無くした価値観を知る

（ワーク）価値観のテスト

（ワーク）気づきをグループでシェア

#### ■ 対応スキルを身につける

（講義）クレーム対応に必要な要素

（講義）謝罪の表情

- (ワーク) ペアワークで実践練習
- (ワーク) ブライダル業界で起こる事故を考える
- (ワーク) ペアになって対応方法を考える
- (講義) NG 対応例について
- (講義) 対応の手順とセリフの確認
- (ワーク) 怒っている顧客へのロールプレイング (謝罪)
- (講義) 後日対応の手順
- (講義) 電話対応について
- (講義) 事前に準備しておくこと
- (講義) 自宅訪問での注意ポイント

■まとめ

- (ワーク) 気づきをシェア

**16 : 00 【終了】**