

一般財団法人 岩手経済研究所 主催

『秋季ビジネスセミナー』のご案内

平素より、当研究所にご支援、ご協力をいただきまして誠にありがとうございます。
当研究所では皆様の事業にお役立ていただけるよう、毎年「ビジネスセミナー」を開催しております。
今年は下記テーマにて開催いたします。多数のご参加をお待ちしております。

アンガーマネジメントセミナー ～感情をコントロールして、ストレスフリーの職場へ～

※対象者：中間管理職から全社員の方へ変更しましたので、ご了承願います。

日時：平成29年11月6日（月）9：30～16：30

会場：プラザおでって（盛岡市観光文化交流センター）3階大会議室（盛岡市中ノ橋通1-1-10）

担当講師：WizBiz仙台 代表 おおも 大友 ゆり子 氏

どなたでも
参加できます

中堅社員キャリアアップセミナー ～自ら気づき、考え、行動する社員を創造する～

対象者：若手・中堅社員等

日時：平成29年11月7日（火）9：30～16：30

会場：盛岡市勤労福祉会館 401・402会議室（盛岡市紺屋町2-9）

担当講師：株式会社日本マネジメント協会

あいた よしひろ
マネジメントコンサルタント 會田 慶宏 氏

接客応対マナー実践セミナー ～元CAによる高品位なマナーの習得～

対象者：接客・応対スタッフ等

日時：平成29年11月9日（木）9：30～16：30

会場：盛岡市勤労福祉会館 401・402会議室（盛岡市紺屋町2-9）

担当講師：株式会社日本マネジメント協会

ながくぼ みな
マネジメントコンサルタント 長久保 美奈 氏

新入社員フォローセミナー ～求められる役割と基本の再確認～

対象者：平成29年度採用新入社員等

日時：平成29年11月16日（木）9：30～16：30

会場：プラザおでって（盛岡市観光文化交流センター）3階大会議室（盛岡市中ノ橋通1-1-10）

担当講師：一般財団法人岩手経済研究所 経営相談部

●定員 各セミナーとも40名（定員になり次第締め切らせていただきます）

●受講料 ○アンガーマネジメントセミナー・中堅社員キャリアアップセミナー・接客応対マナー実践セミナー
各受講者1名につき 賛助会員11,300円 一般21,600円（資料・昼食代、消費税含む）

○新入社員フォローセミナー

受講者1名につき 賛助会員5,100円 一般7,200円（資料・昼食代、消費税含む）

一般財団法人 岩手経済研究所

盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階

TEL 019 (622) 1212 FAX 019 (654) 8059

E-mail : iwate@iwatekeizai.org

● 主な内容

アンガーマネジメントセミナー

グローバル化によるダイバーシティを推進する企業が増える中、価値観の多様化も求められてきます。しかし、上手に対応できず知らず知らずのうちにイライラや怒りの感情が湧くことも。本セミナーでは**自分の感情をコントロールする心理トレーニング「アンガーマネジメント」を活用して、ストレスなく最適なパフォーマンスを発揮できる考え方を習得していただきます。**

1. はじめてのアンガーマネジメント
 - ・アンガーマネジメントとは
 - ・怒りの感情について
 - ・怒らない体操、怒りのタイプ診断
2. 部下指導と感情のコントロール
 - ・「叱る」とは、「褒める」とは
 - ・叱り方トレーニング
 - ・パワハラ対策
3. クレーム対応
 - ・クレームの予防と早期対応

接客対応マナー実践セミナー

お客様の期待にいかに応えるかが企業のファンを増やせるかどうかの分かれ目です。本セミナーでは**元CAによる高品位な接客マナーやクレーム対応など、質の高いサービスによるお客様満足の創造**を図ってまいります。

1. CS（お客様満足）とは
 - ・満足したお客様は固定客になり、良い口コミを作る
2. イメージを大切に
 - ・エチケットとマナーの原則
 - ・人柄を作り出す「身だしなみ」「態度」「言葉づかい」
3. 接客対応の基本
 - ・基本動作と基本対応
 - ・一歩上を行く「接客対応」のポイント
4. 電話対応の基本
5. クレーム処理の基本
 - ・基本ステップ
 - ・応酬話法研究

中堅社員キャリアアップセミナー

今、社員に求められるのは「指示待ち」でなく、自ら会社の状況を把握し、対応方法を考え、行動できる意識と能力です。本セミナーでは若手から中堅社員を対象に、**自発的に考え、行動できる自立型社員になるための「考え方」や「発想の仕方」「行動とコミュニケーション能力」**にポイントを置き、Disc理論を活用して習得していただきます。

1. 今、私たちに求められているのは
2. 自立型社員の必要条件
 - ・「考える」こと
 - ・問題解決とC&Aの大切さ
 - ・自己解決と自己改革
3. コミュニケーションと対人関係能力の勘所(Disc)
 - ・タイプ別の特徴と自己改革のポイント
 - ・対応の勘所他
4. エンployアビリティ

新入社員フォローセミナー

入社後半が経過し、業務における習熟度合いや課題など個人差が生じる頃です。新入社員のフォロー研修として**・組織人としての行動のあり方、自らの役割再確認**
・基本マナーの再徹底・コミュニケーションスキル習得など、仕事への取り組みをより積極的なものへと促すことを主眼に実習を中心に進めていきます。

1. 新入社員としての役割認識
 - ・仕事とは、職場とは、組織とは
 - ・仕事の原則 ～報連相、PDCA、効率化～
 - ・求められるエンployアビリティ 他
2. 私たちの悩み・問題点(グループ討議)
 - ・期待役割表作成
 - ・問題点について考える 他
3. 基本マナー総点検！（実習）
4. 明日からの行動指針

● お申込み方法

- 下記申込書にご記入のうえ、郵送またはファックスでお申し込みください。折り返し、**受講票と請求書および振込依頼書**をお送りいたします。受講料は**振込依頼書**により、開催日前日までに岩手銀行本支店窓口から下記口座へお振り込みください。
【振込先】岩手銀行中ノ橋支店 普通預金口座 No.0100085 「一般財団法人 岩手経済研究所」[振込手数料無料]
- 振込金受取書をもって領収証に代えさせていただきます。お申し込み後に出席できなくなった場合は、**開催日の前日17:00まで**にご連絡をお願いいたします。それ以降のご連絡および当日欠席の場合は、受講料の半額から所定の振込手数料を差し引いた金額でのご返却となりますので、予めご了承願います（資料は後日お送りいたします）。
- 駐車場は用意しておりませんので、お含みおきください。**

「秋季ビジネスセミナー」受講申込書

申込日 平成 年 月 日

会社名：		電話：（ ）		
		E-mail：		
住所：〒（ ）		連絡担当者 氏 名		
業 種：	従業者数	賛助会員 ・ 一般（○で囲んでください）		
参加講座(○で囲んでください)	参加者氏名	年 齢	性 別	所属部課役職名
アンガーマネジメント・接客対応マナー 中堅社員キャリアアップ・新入社員フォロー	(フリガナ)		男・女	
アンガーマネジメント・接客対応マナー 中堅社員キャリアアップ・新入社員フォロー	(フリガナ)		男・女	
アンガーマネジメント・接客対応マナー 中堅社員キャリアアップ・新入社員フォロー	(フリガナ)		男・女	
アンガーマネジメント・接客対応マナー 中堅社員キャリアアップ・新入社員フォロー	(フリガナ)		男・女	

※受講申込書は、セミナーの受講者の整理以外には利用いたしません。

◇送り先 〒020-0871 盛岡市中ノ橋通一丁目2番16号 岩手銀行中ノ橋支店3階
一般財団法人 岩手経済研究所 TEL:019(622)1212 FAX:019(654)8059