

『夏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が、今年の夏季セミナーは「モラル（士気）アップによる生産性向上に向けて」をテーマに開催いたします。多数のご参加をお待ちしております。

第1回 中堅・若手社員向けセミナー（※午前の部、午後の部のみの受講もできます）

午前の部 失敗やトラブルに折れない心を育てる力「レジリエンス」の鍛え方
午後の部 自分も相手も尊重する効果的なコミュニケーション「アサーション」の磨き方

対象者：中堅・若手社員等

日時：令和元年7月2日（火） 9：30～16：30

午前の部 9：30～12：30 午後の部 13：30～16：30

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

担当講師：CO.COROサポート 代表 ^{ふじむら}藤村 ^{ななみ}七美氏

第2回 全社員向けセミナー（※午前の部、午後の部のみの受講もできます）

午前の部 対人スキル総動員 お客様がファンになるクレーム対応
午後の部 働き方改革を阻むハラスメント問題とその防止策

対象者：全社員

日時：令和元年7月3日（水） 9：30～16：30

午前の部 9：30～12：30 午後の部 13：30～16：30

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

担当講師：午前の部 株式会社aiびじねす 代表取締役 ^{なかむら ゆみこ}中村夢美子氏

午後の部 社会保険労務士法人 緑が丘LSオフィス 所長 ^{さわ せ のりこ}澤瀬典子氏

●定員 第1回40名、第2回40名（定員になり次第締め切らせていただきます）

●受講料 ○各受講者1名につき

午前午後を通して受講の方（昼食が付きます）

賛助会員11,000円、一般21,000円（資料・昼食代、消費税含む）

午前の部か午後の部のみの受講の方（昼食は付きません）

賛助会員5,000円、一般10,000円（資料、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

第1回 中堅・若手社員向けセミナー	第2回 全社員向けセミナー
<p>午前の部：失敗やトラブルに折れない心を育てる力「レジリエンス」の鍛え方</p> <p>取引先との商談不成立、顧客からのクレームなど、トラブルや強いストレスに直面した時、「もうイヤだ！」ではなく「何とかなるかも」と前向きになれるレジリエンス（精神回復力）が必要です。本セミナーではレジリエンスを鍛えるスキルの習得について学びます。</p> <p>午後の部：自分も相手も尊重する効果的コミュニケーション「アサーション」の磨き方</p> <p>仕事のミス、人間関係の問題は職場のコミュニケーション不足が大きく影響します。そこで鍵をにぎるのが「報連相」です。そして「報連相」は義務ではなく、自分のために行うことを理解したうえで相手も自分も尊重するアサーティブな自己表現が必要です。本セミナーではこのアサーティブな表現のスキルを学びます。</p>	<p>午前の部：対人スキル総動員 お客様がファンになるクレーム対応</p> <p>企業に対する信頼感を深め業績向上を図るためには、社員一人ひとりが顧客の心理を理解し、不満解消に繋がるお詫びの仕方や的確な伝え方等の対応力を磨くことが重要です。事例検討や実習を通して、対人スキルを活用してお客様にファンになって頂ける接客及びクレーム対応を習得します。</p> <p>午後の部：働き方改革を阻むハラスメント問題とその防止策</p> <p>職場のハラスメント問題は、企業が管理責任を問われるリスクがあるほか、現場の働き方改革を阻む大きな要因になっています。速やかな対応と防止策が職場環境を改善し、業務の効率化を促進します。本セミナーではその対応と防止策を学びます。</p>
<p>○午前の部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. レジリエンスは国内外で急速に浸透し始めている 2. 主なトレーニング効果・有効性 3. レジリエンスとは「3つの力」 4. レジリエンスを構成する要素 5. レジリエンスを高める3つの習慣と7つの技術（ワークを通して体感する） 6. まとめ <p>○午後の部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. アサーション・トレーニングの必要性 2. 自分も相手も尊重するアサーティブ・コミュニケーション 3. 自己表現「3つのタイプ」 4. やっていきましょうアサーティブな自己表現 5. アサーティブな報連相（相手に配慮するポイント） 6. まとめ、質疑応答 	<p>○午前の部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 効果的なクレーム対応のための「クレームの捉え方」 2. 言葉遣いの基本、電話対応の基本 3. クレームを言うお客様の心理 4. クレーム対応の基本スキル 5. クレーム対応事例検討 6. まとめ、質疑応答 <p>○午後の部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職場におけるハラスメントの現状 2. 合意があったは通じない、セクハラ裁判の現場 3. 事例で考えるパワハラ・モラハラ問題と対応法 4. ハラスメント防止策による職場環境の改善 5. まとめ、質疑応答

●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（受講料から所定の振込手数料を差し引いた金額で返却いたします）。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。

「夏季ビジネスセミナー」受講申込書

		申込日	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 名	賛助会員・一般(○で囲んでください)			
参加講座、ご希望の部 (○で囲んでください)		参加者氏名	年齢	性別	所属部課役職名
7/2 第1回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	7/3 第2回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	(フリガナ)		男・女	
7/2 第1回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	7/3 第2回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	(フリガナ)		男・女	
7/2 第1回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	7/3 第2回 午前午後通して 午前のみ 午後のみ	(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