

研修プログラム

実施時間：14：00～18：00

	テーマ	内 容	進行方法
1	管理者・リーダー職としての役割意識 リーダーシップ/フォロワーシップ モチベーションアップ	管理者・リーダー職としての役割意識の強化を目指します。 職員をやる気にさせ、導いていくリーダーシップ・モチベーションの維持について理解します。	講義 グループワーク
2		<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーシップとは何か？～管理者・リーダーに求められるビジョンと役割～ ・管理者・リーダーとしての行動手法を理解する ・キャリアビジョンとモチベーション ・自己理解と意識の方向性を知り、ストレス耐性を高める 	講義 グループワーク
3	会計全般の基礎理解/会社全体の損益 計算書の理解	<p>会計の基礎をご説明し、会計の全体像を掴んで頂く事を目指します。 会社全体の損益計算書を確認し改善点を検討して頂きます。</p> <p>貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書の理解 損益計算書を自店舗運営に生かす 各店舗の売れ筋商品、課題の発表</p>	講義
4	会計全般の基礎理解2/自店舗の損益 計算書の理解/粗利益と固定費	<p>会計の基礎をご説明し、会計の全体像を掴んで頂く事を目指します。 自店舗の損益計算書を確認し自店舗について考えて頂きます。</p> <p>「4つ」にわかれている利益のイメージを知る 実は、粗利益と固定費の背比べが本質であることを理解する 自店舗の固定費について考える 自店舗で必要な粗利益を理解する</p>	講義
5	固定費削減/粗利益増加/他社の損益 計算書/1年後の店舗	<p>毎月、単月で黒字を目指すにはどうすればいいか数字を踏まえて考えて頂く。 他社の損益計算書を見て自社の参考にして頂く。</p> <p>固定費削減を具体的に考える 粗利益を増やす方法を考える 他社の損益計算書分析 1年後店舗像について</p>	講義
6	接遇	<p>各項目について、講師の説明後ロールプレイングを実施し理解を深めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶、声掛けとお辞儀（ケース別の声掛け、通常パターン・業務時のお辞儀） ・言葉遣い～敬語と状況に応じた言葉遣い（丁寧語、クッション言葉）～ ・立ち振る舞い 	講義 グループワーク ロールプレイング
7	クレーム対応	<p>クレームを理解することで抵抗感や恐怖感をなくします。根本原因の理解と対応の基本ステップ、フォロー、情報共有までの一連の流れを体系的にご理解頂きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情はなぜ発生するか？ ・クレーム対応の基本ステップ ・クレーム後のフォローと再発防止（情報共有） ・感情のコントロール 	講義 グループワーク

	テーマ	内 容	進行方法
8	コーチング	<p>管理者・リーダーとして必須なコーチングは、相手の意識を変革させる質問が基本です。相手を気づかせ、意識変革を促し、行動を変容させることができる質問の技術を習得します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ティーチングとコーチング ・スタッフの考えを引き出す質問スキル ・スタッフの行動変容につながるメッセージの出し方 	<p>講義 グループワーク</p>
9	指導方法の基本的理解	<p>スタッフとの関係性が気になり注意できないなど、現場管理者・リーダーの悩みは絶えません。まず、自分の指導スタイルを知ることで課題を明確にし、悩みを解消する一歩としてOJTの基礎となる考え方を理解することで、管理者・リーダーとしての役割を認識します。そして教えるスキルを習得することで、効果的にスタッフを褒め、叱ることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分の指導スタイルをチェック ・OJTの基本（事前準備から適正評価） ・教え上手に必要なスキルとは（個性に応じたほめ方・叱り方） 	<p>講義 グループワーク</p>
10	リーダー職としての仕事の進め方 (仕事の進め方の指導法)	<p>リーダーに求められる仕事の進め方と指導的立場としての指示出し・報連相・タイムマネジメントを確認し、現場OJTの効果を高めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク回避につながる指示の出し方 ・報連相ができるスタッフを育てる ・タイムマネジメント（優先順位の付け方） 	<p>講義 グループワーク</p>
11	コンプライアンス・ リスクマネジメント	<p>現場の不祥事や事故後の隠蔽体質などが問題として報道され、コンプライアンスのあり方が問われています。安全性の確保や質の向上など、その社会的責任への対応が今後より一層求められてきます。当研修は、日常業務を行う上で必要となる最低限の法令知識と、職業倫理に対する姿勢を身に付けて頂くとともに、現場事例を含めた実践的な研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不祥事はなぜ起きるか？～コンプライアンス違反と心理メカニズム～ ・近年のコンプライアンス違反事例 (個人情報・情報セキュリティ、守秘義務、職場内のハラスメント等) ・現場におけるリスクマネジメントの実践 	<p>講義 グループワーク</p>
12	現場の問題解決	<p>リスク分析（リスクの抽出・検証・改善策の提案）、問題課題の設定から解決策の立案を学びます。実現可能な目標設定の手法の理解と実践、実施後の改善策の検討をし、実践レポートを作成します。また、現場を想定したケーススタディで実践力を高めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問題解決手法の理解 ・改善目標の策定 	<p>講義 グループワーク</p>
13	ファシリテーション (ミーティング・会議の進め方)	<p>ミーティングや会議の円滑な運営、会議の活性化、より効果的な会議へ向上させる手法を習得します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話し合いの段取り力・対立を解決する手法を身につける ・話し合いのための環境整備・話を引出し活性化させる・要点の整理・合意形成の理解 ・現場での調整から折衝・交渉力を高める ・ロジカルシンキング 	<p>講義 グループワーク 全体発表</p>
	★発表会	★研修総括として、成果物（アクションプラン）の発表を行う。	