

職員研修の
企画担当者様必見

自治体が抱える育成課題“解決の糸口”がつかめる!

行政職員対象 研修プログラム説明会

参加費無料

ここに注目!

話し方研究所が

**自治体職員研修担当者様へ
独自のアンケートを実施。**

現状の問題や今後求められる課題などを分析し、

**これからの自治体職員に
求められる研修プログラムを
ご紹介**します。

対象者

自治体職員の研修企画担当者様

日程

2017年9月20日(水) 14:00~17:00

定員

24名(1団体2名様まで)

会場

話し方研究所 セミナールーム
(東京都中央区日本橋堀留町1-10-16 第8センタープラザ7階)

最寄駅

日比谷線・都営浅草線「人形町駅」A5出口から徒歩3分
(品川駅から16分、羽田空港から32分)
銀座線「三越前駅」から徒歩10分



お申込み・お問合せ ※TEL・FAX(裏面用紙)又はEメールでお申込みください。

株式会社 **話し方研究所**

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町1-10-16 第8センタープラザ7階

TEL. **03-5649-0874** FAX. **03-5649-1874**

Mail info@cns.hanashikata.co.jp

URL http://www.hanashikata.co.jp

担当 営業部

1 交渉技法を使ったクレーム対応

【対象】 窓口職員、クレーム二次対応者

近年、行政職員に求められるクレーム対応は、もはや接遇領域ではなく、交渉の領域へと変化しています。交渉の技法を使ったハードクレーム対応を学ぶのが本コースの目的です。

カリキュラム構成キーワード

- クレーム対応は合意形成
- ハードクレーム対応で使う交渉の技法

2 窓口説明力

【対象】 窓口職員

窓口では、現在進行している対応の中での説明力が求められています。住民説明会のようなプレゼンテーション力とは違うのです。ロールプレイングを中心に、窓口対応での説明力を鍛えるのが本コースの目的です。

カリキュラム構成キーワード

- 説明を肯定的に聞いてもらうための武器
- わかりやすい説明のスキル

3 女性活躍イキイキ推進研修

【対象】 管理職候補者

昨今、多様な働き方を支援する環境・制度の充実はあるものの、当事者である女性意識改革や能力向上・サポートはまだ模索中です。本コースは、周囲の協力体制を構築し、職場でイキイキと働き、やる気や経験値を高め、自ずと管理職を目指す動機付けを行います。

カリキュラム構成キーワード

- 女性特有の傾向に目を向けたアプローチ手法
- 周囲のサポート体制強化策の検討

4 OJTトレーナー養成研修

【対象】 3年目～係長クラスまでの先輩職員

おもに新人指導を行う先輩職員へ、OJTトレーナーの役割を認識させた上で、コミュニケーション・スキルを提供します。トレーナーが感じている現実の悩みに焦点をあて、指導対象の新人へもアンケートを行うなど、研修だけではない充実したプログラムです。

カリキュラム構成キーワード

- OJTの効果とトレーナーの役割
- ほめ方、叱り方、忠告の仕方

5 メンタル不全を生まない 職場コミュニケーション研修

【対象】 主任・主任主事クラス

仕事量の増加や職場ストレスから、メンタル不全は増加傾向にあります。仕事にやりがいを感じ、職場が楽しく働ける場であれば、メンタル不全を減らすことができます。職場活性化アンケートを活用し、互いを尊重する関係づくりを目指します。

カリキュラム構成キーワード

- 職場活性化アンケートの集計結果より
- 傾聴、共感、感謝、尊重のプロセス

担当講師



福田賢司

話し方研究所代表取締役。参加者の問題点を鋭く見抜き、的確なアドバイスをすることで企業、団体からの指名が多い。「講師の講義やコメントがそのまま見本となった」と言われる講師である。



安生祐子

三鷹市初の女性部長として活躍した経験を活かして、職員の現状をふまえた事例をあげることで評価が高い。「現場を知っている人が講師なので安心できた」という声が多い。



島野浩二

市議会議員の経験があり、行政の置かれた状況をよく理解した講義とコメントが好評。「指摘されたことはもったもなごばかり。強く気がつかされた」と、多くの受講者から声がかかる。

話し方研究所とは

1983年の創業以来、34年に亘り、人事院、総務省、農水省など国の官公庁、そして、自治大学校、市町村アカデミーをはじめ、全国400ヵ所以上の自治体で研修実績があります。自治体職員のための豊富な研修メニューに加え、職員のニーズや要望に沿った研修を企画・実施しております。

お申込用紙

FAX

(03)
5649
1874

右記必要事項を記載のうえ、ご送信ください。

自治体名		
参加者/部署名 (1団体2名様まで)	参加者名①	部署名
	参加者名②	
電話番号/FAX	電話番号	FAX
メールアドレス		
特に興味のあるプログラム ※○をつけてください	(1 / 2 / 3 / 4 / 5)	
本説明会へのご要望		