

新人研修カリキュラム一日目

| 時間 | 内容 |
|-----------------|--|
| 9:30～ 10:30 | <u>オリエンテーション</u> ・自己紹介と本日の目標を各自発表 ・無意識に働きかけるとは <u>会社理念の確認</u> ・会社理念の理解 ・組織とは <u>発生発音</u> ・声の出し方 |
| 10:30～ 12:00 | <u>学生と社会人の違いについて</u> ・仕事とは？（ディスカッション） ・職場での心構え、ルール |
| 12:00～ 13:00 | 休憩 |
| 13:00～ 14:30 | <u>第一印象と挨拶、身だしなみ</u> ・コミュニケーションとは何か ・ポジティブな先入観を持ってもらう ・パーツバランスから考えたメイク法 ・挨拶について ・姿勢、お辞儀、歩き方、物の受け渡し |
| 14:30～ 14:40 | 休憩 |
| 14:40～ 16:00 | <u>正しい敬語の使い方</u> ・敬語の種類 ・敬語のパターンを知る ・間違いやすい言い回し ・クッション言葉、婉曲話法 |
| 16:00～ 17:00 | <u>まとめ</u> 本日の感想スピーチする アンケートにてもっと知りたいこと、質問等を記入 |

新人研修カリキュラム二日目

| 時間 | 内容 |
|-----------------|---|
| 9:30～ 10:30 | <u>オリエンテーション</u> ・アンケートの質問にお答えする ・敬語テスト |
| 10:30～ 11:30 | <u>伝え方の重要性について</u> ・報告、連絡、相談の仕方 ・話が伝わる人とそうでない人の違い ・指示の受け方 ・報告のコツ <u>聴き方</u> <u>PDCAサイクルについて</u> |
| 11:30～ 12:30 | <u>接客と個人満足</u> ・お客様の心理について ・ホスピタリティと個人満足の違い ・接客について |
| 12:30～ 13:30 | 休憩 |
| 13:00～ 14:00 | <u>電話応対</u> ・声の大きさ、トーン、スピードについて ・電話応対基本フレーズを学ぶ |
| 14:00～ 15:00 | <u>来客応対</u> ・名刺交換 ・通路、階段、エレベーター、ドアの開閉のマナー |
| 15:00～ 15:10 | 休憩 |
| 15:10～ 16:10 | <u>職場での人間関係について</u> ・チームコミュニケーションの重要性 ・ストレス対策 |
| 16:10～ 17:00 | <u>目標設定とアクションプラン</u> <u>まとめ</u> 本日の感想と今後の目標を発表する |

入社してすぐの新人研修では、

- ・会社の理念
- ・社会人と学生の違い

を学び意識を変え、
社会人としてのマナールール
を一通り学びます

次回のフォロー研修で
目標が達成できていた
か確認します

9月 新人フォロー研修カリキュラム例

| 時間 | 内容 |
|-----------------|--|
| 9:30～ 10:30 | オリエンテーション 現状の把握と今後の目標設定 ・前回の研修から大きく変わったこと ・現在の仕事状況をシェアリングする ・今後の仕事の仕方について問題点を洗い出す（各項目ディスカッション） |
| 10:30～ 11:00 | 商品知識の確認とふさわしい身だしなみの確認 ①商品のイメージ確認（ディスカッション） ②自信とイメージがっているかどうか（ペアワーク） |
| 11:30～ 13:00 | 敬語、電話の使い方確認 実際のシチュエーションを考えロールプレイングを行う |
| 13:00～ 14:00 | お昼休憩 |
| 14:00～ 15:00 | チームコミュニケーションの重要性の確認 挨拶、伝え方、聴き方、報告、連絡、相談の確認 ・上司先輩にとって良いスタッフとは？（ディスカッション） PDCAサイクルの確認 ・失敗したこと（ディスカッション）（個人ワーク） |
| 15:00～ 15:10 | 休憩 |
| 15:10～ 16:00 | 接客について ・お客様を待っている体制 ・お客様が商品を見ている時 ・商品の進め方（各項目ディスカッション有り） |
| 16:00～ 17:00 | 今後の目標 まとめ 本日の感想スピーチする |

初回新人研修で目標が達成できていたか確認します

半年間で成長した事を確認することでモチベーションを繋げ、さらに今後の目標を立てます

半年間勤務してきた実際の現場での服装や対応の仕方を振り返り修正します

半年間勤務してきた実際の現場での仕事の仕方と周りとのコミュニケーションを振り返り修正します

春に学んだ内容より、さらに専門的に接客にスキルを学びます

次回のフォロー研修に向け目標を立てます

9月 新人フォロー研修カリキュラム例

| 時間 | 内容 |
|-----------------|---|
| 9:45～ 12:00 | <u>イベント企画立案&プレゼンテーション</u> 全社員の前で、今後実施するイベントの企画プレゼンテーションを行う。 予算を組み、利益がどのくらい上がるのかもシュミレーションする。 |
| 12:00～ 13:10 | 休憩 |
| 13:10～ 14:30 | <u>PDCA サイクルの確認</u> 前回研修のH.W.「 <u>他店の接客リサーチ</u> 」を踏まえて生かしたこと |
| 14:30～ 15:30 | <u>接客について</u> 前回の復習をしながら、1年間行った接客を振り返る |
| 15:30～ 15:40 | 休憩 |
| 15:40～ 16:40 | <u>これからのリーダーとは</u> ・ディスカッション「先輩として求められる能力」 ・リーダーとして求められる資質 <u>先輩としての聴き方・叱り方</u> |
| 16:40～ 17:00 | <u>まとめ</u> 本日の感想スピーチする 今後の目標を |

1年間の勤務を通して
・商品知識・マーケティング力
・企画力・目標数字に対する意識
がどのくらいあるのか試される

課題「他店舗調査」の発表
他店の接客等をリサーチし、
自身の接客スキルに生かす

次に入社する新入社員に対
する2年目社員としてのスキ
ルを身につける