

地方自治体等のための 職員研修の講師・内容説明会

<すぐに役立つ5つのテーマ>

- クレーム対応と接遇
- 政策形成
- 仕事をスムーズにする職場コミュニケーション
- 文章の書き方
- 職員の活力を高めるマネジメントの実践法

平成 26 年 11 月 20 日 (木)
名古屋開催

人事・教育ご担当の皆様におかれましては、職場の人材育成について日々様々なご検討をされているかと存じます。本説明会では、今年度下半期、或いは次年度に向けての研修企画検討のご参考になるよう、各分野の専門講師が、上記の5つの研修テーマについて解説や体験セミナーを行います。ぜひこの機会にご参加いただけますと幸いです。

日 時 平成 26 年 11 月 20 日(木) 9:40~17:00 受付: 9:20~

受講対象 地方自治体・公的団体等の人事・教育担当者及び責任者の方々

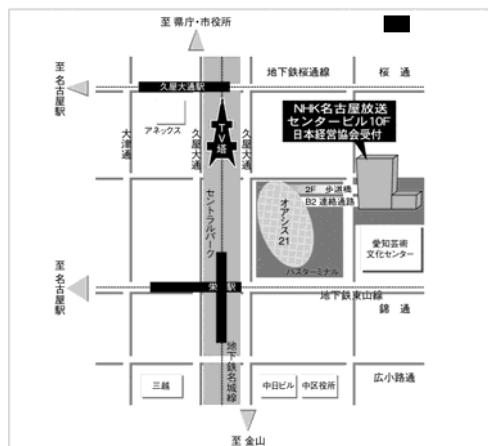
参加料 無料

定 員 30名 (但し、1団体 2 名様以内とさせていただきます。)
※定員になり次第締め切らせていただきます。

参加要領 下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてご送信下さい。
後日、参加券をFAXにて送信いたします。電話予約も承りますが、後ほど必ず申込書をFAXにてご送信下さい。

お申込・お問合せ先

一般社団法人日本経営協会 中部本部 公務協力グループ
〒461-0005 名古屋市東区東桜 1-13-3 NHK名古屋放送センタービル 10階
TEL(052)957-4173 FAX(052)952-7418
※お問い合わせは、平日の9:15~17:15にお願いいたします。



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩5分
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩8分
【中部国際空港より】
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩5分
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

一般社団法人日本経営協会 中部本部 公務協力グループ行

FAX(052)952-7418

11/20「地方自治体等のための職員研修の講師・内容説明会」参加申込書 平成26年 月 日

(フリガナ) 団体名		TEL()	—
		FAX()	—
所在地	〒		
ご派遣者 氏名	(フリガナ)	所属・役職名	
参加者 氏名	(フリガナ)	所属・役職名	
参加者 氏名	(フリガナ)	所属・役職名	

※お申込み後、ご派遣者宛てに参加券をFAXにて、送信させていただきますので、ご派遣者欄には、必ずご記入願います。

※申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

- ①参加券の発送などの事務処理 ②本会公務協力事業のご案内 なお②がご不要の場合は、右口をチェックしてください。 不要

プログラム

<テーマ1> 9:40~10:50(70分)

「クレーム対応と接遇」

1. クレーマー魂に火を付けない方法
2. 顧客心理を理解する
3. 接遇力を上げてクレームを防ぐ



一般社団法人日本経営協会 講師

小林 英恵 氏

【講師紹介】

昭和50年生まれ。平成10年愛知淑徳大学卒業。民間企業で人材育成を経験に従事。これまでの研修業務経験を活かし研修企画・提案、および講師として活動の場を広げている。

<テーマ2> 11:00~12:10(70分)

「政策形成」

1. 政策形成の重要性とプロセス
2. 政策形成に必要な知識・スキル
 - (1) 情報収集・把握力
 - (2) 問題解決・課題設定力 (3) 発想力
3. 政策立案・発表
 - (1) 我が組織の環境分析
 - (2) 我が組織の問題抽出と課題設定
 - (3) 課題の評価と選定



経営コンサルタント

松本 久敏 氏

【講師紹介】

昭和45年生まれ。平成5年静岡大学教育学部卒業。同年(株)中壱酢店(現・(株)ミツカングループ本社)入社。在職中は、営業、マーケティング(特に製品企画・開発)を経験。平成22年松本中小企業診断士事務所開業。

<テーマ3> 13:10~14:20(70分)

「仕事をスムーズにする職場コミュニケーション」

1. 企業と官公庁の違いと共通点
2. 対象別コミュニケーションの取り方
上司・部下・同僚とのコミュニケーション
共通するコミュニケーション
3. 忘れてはならない自分自身とのコミュニケーション
 - (1) 自分の感情とのコミュニケーション
 - (2) 自分の関わり方の癖を認識して、
苦手な相手との関係を変化させる
 - (3) 思考と感情と言動を分けて考えてみる



一般社団法人日本経営協会 専任講師

小林 里江 氏

【講師紹介】

昭和45年生まれ。昭和63年岐阜県立多治見北高校卒業後、岐阜県土岐市役所入庁。その後、栃木県の中小企業に就職。平成18年役員就任。
現在、本会講師として、多方面で活躍中。

<テーマ4> 14:30~15:40(70分)

「文章の書き方」

1. 相手に自分の考え方を的確に伝える原則
2. 表現面で注意すること
3. 文章作成での最低限のルール
4. 基本的な言葉の間違いに注意!
5. ビジネス文書とメールの基本原則
6. 作文を書くにあたっての心構え
7. 話の突破口・きっかけの見つけ方
8. 文章量を増やす方法



一般社団法人日本経営協会 専任講師

豊田 敬司 氏

【講師紹介】

昭和35年生まれ。昭和61年関西学院大学卒業後、神戸新聞社に入社。広報担当。現在、コミュニケーションスキルや企画力の向上に関する企業研修・講演会等の講師の他、企業や自治体での採用や昇進・昇格のアセスメントに携わる。

<テーマ5> 15:50~17:00(70分)

「職員の活力を高めるマネジメントの実践法」

1. 実務処理とは異なるマネジメントの役割を知る
2. 最適な課題選定と目標による管理での成果向上
3. 最適な目標設定による合理的な活動管理の促進
4. 目標達成を促すための教える話法と育てる話法
5. 協働関係と自己成長を促進するリーダーシップ



一般社団法人日本経営協会 専任講師

江部 政明 氏

【講師紹介】

昭和35年生まれ。昭和59年愛知県立大学卒業後、民間企業に入社。各メンバーの個性を活かせるチーム・マネジメントの実践に尽力。
現在、本会講師として、多方面で活躍中。