

新入社員 フォローアップ研修

対象：新入社員 日数：2日

入社後半年を経て、社会人としての基本の確認 組織の基本であるチームワークの理解 人間関係の基本の理解と良い人間関係の構築術の理解について学ぶ。

研修カリキュラム

1. 半年間を振り返って (仕事・人間関係)

- 悩んでいること
- 疑問に感じる点
- 良かったこと
- その他

各自シートに記入
各自発表
コメント

2. 組織人としての役割認識

チームワークの重要性
仕事の目的意識の確認
仕事観・顧客観の確立
主体的な仕事の取り組み方

3. CS(顧客満足)マインドの徹底

CS(顧客満足)の必要性
CS(顧客満足)の目的
顧客継続率のアップこそがディーラーの生命線
顧客マインドの徹底

4. ビジネスマナーの再確認

接客対応

- 迎え入れ
- ご案内
- 自己紹介(名刺交換)

電話対応

- 基本パターン
- 定検・車検の問い合わせ
に対する応え方

5. スムーズな人間関係を築く為に

人間関係の基本
交流分析による自己診断
他人を理解するために
効果的なコミュニケーション

6. まとめ