

成長を加速し行動改善につなげる部下指導手法

—部下のモチベーションを高め、円滑な業務遂行や成果につなげる—

部下指導・育成の立場にあるリーダーの方々から「部下をどんなに指導しても、モチベーションの向上や改善につながっていない」等の声をお聴きします。

考えられる原因の一つに、部下のとった行動やその結果を評価し、目標を達成するための改善点を伝える手法「フィードバック」が挙げられます。この指導法は過去をフォーカスするあまり、「ダメ出し」につながりやすい欠点があります。そのような場合、未来に目を向け、目標を達成するためにどのような方法があるか話し合う手法「フィードフォワード」を取り入れると、モチベーションの向上はもとより円滑な業務遂行や成果につながりやすくなるでしょう。

本研修では、指摘や原因追及で必要以上に部下を追い詰めることはせず、“未来の姿”にフォーカスした指導法を学んでいただきます。

-CONTENTS-

1. オープニングセッション

- (1) こんなフィードバックをしたことはない？
- (2) 対応者の感情

2. 事例研究

- (1) 飲食店のケース
- (2) フィードバックを部下の感情で考える

3. 「フィードバック」と「フィードフォワード」

- (1) 指導の特徴
- (2) フィードフォワードのポイント

4. アクティブリスニングの導入

- (1) 何を聴き取るか
- (2) 相手に伝わる傾聴スキル

5. 「フィードフォワード」の実践

- (1) 指導①：新人 電話対応のケース
- (2) 指導②：3年目社員 雑貨店のケース

6. アクションプラン

- (1) 自チーム実践へのプラン立案
- (2) プランのシェア

開催日時

令和6年5月29日（水）

10時00分～16時30分

会場

経協会館3階ホール

新潟市中央区川岸町1-47-3
(新潟県経営者協会)

講師 voice(ヴォイス) forward(フォワード) 代表 内山美香 氏

テーマパークでマネージャーとして顧客サービスのマネジメントにかかわった後、人材派遣会社にて多業種の業務委託コールセンターの立上げ、運用支援に参加、KPI 目標達成を実現。2011年、企業研修講師として独立。現在はCX(顧客体験)向上をテーマとしたコールセンター、商業施設、金融窓口などの業務分析、階層別研修に多数かわり、業務パフォーマンスや業績の向上に貢献している。また、マインドフルネスセミナー、ボイストレーニング・表現力の講座も継続的に実施している。



受講料	一般 15,400円 (1名・消費税込) 会員会社 8,800円 (1名・消費税込)
申込方法	下記申込書にてFAX(025-267-2310) または ホームページ(https://www.niigata-keikyo.jp)よりお申し込みください。 ※受講票は発行いたしません。定員に達し、受講できない場合はご連絡いたします。
定員	60名 定員になり次第締め切ります。
申込締切日	令和6年5月22日(水) ※受講料は土日祝祭日を除く開催日2日前までに納入願います。 ※お申込み後のキャンセルにつきましては、土日祝祭日を除く開催前日の正午以降の取り消し(欠席を含む)はキャンセル料として受講料の全額を申し受けます。その場合、資料等を後日送付いたします。詳細は新潟県経営者協会のホームページをご覧ください。
振込先	口座名:「一般社団法人 新潟県経営者協会 (シャ. ケンケイシヤキョウカイ)」 第四北越銀行・白山支店 普通預金No.0173179 大光銀行・新潟支店 普通預金No.314069 ※申込後、請求書をお送りいたします。 ※振込手数料は貴社にてご負担をお願いいたします。 ※領収書は発行いたしませんので、必要の場合はご連絡ください。
備考	・昼食の用意はございません。 ・ <u>駐車場がございませんので、近隣の有料駐車場(陸上競技場、新潟市役所等)をご利用ください。</u>
お問合せ	(一社)新潟県経営者協会 事務局 Tel (025) 267-2311

(一社)新潟県経営者協会 行 FAX (025) 267-2310

第612回管理監督者能力開発セミナー申込書

会社名		
所在地	(〒)	
ご担当者	お名前	所属・役職
連絡先	TEL:	FAX:

	参加者氏名(フリガナ)	所属・役職
1	()	
2	()	
3	()	
4	()	
5	()	

受講料のご送金方法 (下の□に☑チェックしてください)

回数券 銀行振込 その他

ご記入いただいた個人情報は、本セミナーに関するお申込者様への連絡、受付やセミナーの運営のために利用いたします。また、今後各種セミナーや当協会の事業等に関する情報をお届けするために、利用することがございます。なお、ご本人から同意を頂いた場合、または法令に基づく場合を除き、お預かりした個人情報を第三者に提供することはありません。