

マネジメント研修

～サービス価値の魅力向上のために～

研修の ねらい

マネージャーとしての役割を再確認し、また「サービス価値の魅力向上」に取り組むことで事業計画達成などに貢献することを目指します。

プログラム：5時間 ※研修時間はご要望に応じて調整いたします

時間	項目	内容
5H	☆オリエンテーション	・研修のねらいと進め方
	●マネージャーの役割とサービス価値 【講義】	・マネージャーの役割 ・経営成果と事業計画の意義 他
	●自社の提供サービス振り返り 【演習】	・グループワーク ・発表と講師講評
	●サービス価値の魅力向上 【講義】	・サービス価値の魅力向上の前提 ・業界環境の捉え方 他
	●サービス価値の魅力向上策 【演習】	・グループワーク ・発表と講師講評
	☆研修のまとめ	・まとめと質疑応答

受講者の 声

- ・各自が何を考え、どんな不満があるのか確認できてよかった
- ・このような仕事を振り返る機会を持つことは良い、すべきことを整理して対応したい
- ・職場満足度がお客様満足度に影響することをあらためて実感した

担当講師 山田 豊文 (Yamada Toyofumi)

株式会社学宣 主任講師・コンサルタント

【略歴】

早稲田大学商学部卒。大手コンサルティング会社、大手シンクタンクなどにて教育プランニング、営業、コンサルティング、講師としてキャリアを積む。講師歴は約30年で、上場企業から中小企業、メーカー、ITベンダーなどの様々な規模や業種の企業を対象として、主に管理職向けコーチング研修、若手・中堅社員向営業スキル研修での実績多数。経営コンサルティングのノウハウを活かしたグループ討議や演習で、業務での実践に結びつく研修スタイルが特徴。

【専門】

階層別研修（中堅～管理職、経営層）、経営分析、経営コンサルティング、政策形成、中小企業診断士資格取得、販売士資格取得、ビジネススキル、コーチング、営業スキル、問題解決、ロジカルシンキング、計数管理、BABOK（ビジネス分析の知識体系）、簿記、リーダーコミュニケーション、キャリア開発、キャリアカウンセリング

【資格】

中小企業診断士、キャリアコンサルタント