

## サービス(貢献)のプロを育てる技術 ～認めて励ますペップ式～

<このセミナーで学べる大切なこと>

- 働く人のモチベーションが高い組織と低い組織の違いとは何か
- プロを育てる指導者としての“あり方”
- 行動科学的で分かりやすい教え方
- 意欲を引き出し、それをキープする方法

1日目のプログラム	主な内容	2日目のプログラム	主な内容
人間力を高める	指導者としての役割とは 常に行う2つの管理	新人の心理を 知っておこう	心の状態 脳の限界
働く人の心理学 NLP	上司と部下への配慮 サービスのプロになるまでの 5つのステップ いい仕事ができる人間の状態とは 人間が世界を認識するシステム	伝え方の基本	具体的に伝える 分かりやすく伝える 簡潔に伝える
日頃の実践	多重継続 第2の天性を引き出す	意欲を引き出し キープするには	認めて励ますペップ式とは 減点法と加点法 優れた長所を伝えるスキル フィードバックのスキル
感情的なつながりをもつには	パートナーシップを築く	ロールプレイング 実践	実践に即した課題を設定し 数種類のロールプレイングを体験する
自発的に動く スタッフにする 自己基盤	ミッション/使命とは 行動基準とは 標準作業手順とは	確実な 学びにするために	活用しようチェックリスト

時間設定 例:10:00～17:00×2日間 または3時間×4回