

「接客マナー」と 「コミュニケーション能力」を 身につける! おもてなし力向上セミナー

受講対象 釧路市で就職を目指す求職者、
転職希望者、創業希望の方など

開講日 7月5日(金)・6日(土)・8日(月)・9日(火)

募集人員 15名 (定員になり次第締切ります)

時間 午前9時30分～午後0時30分

会場 釧路市交流プラザさいわい (釧路市幸町9丁目1番地)

求職者向けスキルアップ講座

どのような仕事でも、「おもてなしの心」は必要とされます。みなさんの魅力やコミュニケーション能力アップを目指し、心理学を活用した自己理解・他者理解、怒りをコントロールする方法を学びます。再就職や転職後に必要な社会人としての基礎力を身につけたい方必見のセミナーです。



講師 小川 睦子
(株式会社コム 専務取締役)

全日本空輸株式会社東京支店勤務(客室乗務員)等を経て、株式会社コムを設立。
国家資格キャリアコンサルタント、PHP認定ビジネスコーチ等の資格を有し、釧路商工会議所、官公庁等で多数講演・研修。



日程	内容
7/5 ^金	お客様の心理を読み取る～社会人基礎力① お客様に満足していただくためには、お客様が何を求めているのかを知ることが大切です。そのためには、まずは元気なあいさつ、笑顔でお迎えして、“感じがいい!” “この人なら!” と思っていただくことから始まります。お客様の心理を読み取るために、EQ開発トレーニング方法を学びます。良い応対とは相手の感性に訴えるものです。自分はどんな印象を与えているのでしょうか。
7/6 ^土	コーチングスキルを磨く～社会人基礎力② コミュニケーション上手とは聴き上手と言っても過言ではありません。上手に聴くことで相手は心を開き、情報を与えてくれます。お互いの間に信頼関係も生まれます。相手に関心を持ち、相手の可能性を信じ、対話を繰り返すことで居心地の良い場をつくり出すことができます。相手に効果的な問いかけをし、相手が話すことに耳を傾けることによって相手は気持ちよく動き始めるのです。
7/8 ^月	人を動かす自己理解、他者理解～心理学コミュニケーション① 他者を理解し、良好な人間関係を構築するためには、まず自己理解から始めなければなりません。そのため、いかに自己開示が重要かを心理学の側面から確認してみます。また、交流分析を使い、自分の心の状態を知り、他者との関わり方の癖や、もっとよい人間関係を築くための課題発見などを通し探求していきます。人はどんな言葉で勇気づけられたり、モチベーションが上がったりするかを楽しく学びます。
7/9 ^火	怒りの感情を上手にコントロール～心理学コミュニケーション② 私たちは感情に振り回されて毎日生活しています。ストレスの多いなか、マイナスの感情がたまり、イライラ、カリカリすることが多く、これら負の感情は伝染します。自分の健康、幸せのための感情のコントロールは大切です。ここでは、怒りのコントロールの仕方を学びます。併せて、感情的にならない伝え方の練習をします。伝えたいことを正しく伝える工夫を一緒に考えます。

お問い合わせ・お申し込みは **TEL 0154-64-7457** ホームページ <http://employ.kushiro.jp>
またはチラシ裏面に必要事項をご記入のうえ **FAX 0154-64-7458** まで

釧路市地域雇用創造協議会

釧路市錦町5丁目3番地
三ツ輪ビル5階

釧路市地域雇用創造協議会

構成団体: 釧路市・釧路商工会議所・(一社)北海道中小企業家同友会くしろ支部・(一社)釧路水産協会・(一社)釧路観光コンベンション協会

受講料無料!!

「失業認定申告書」
に求職活動実績として
記入できます!

「接客マナー」と 「コミュニケーション能力」を 身につける! おもてなし力向上セミナー

求職者向けスキルアップ講座

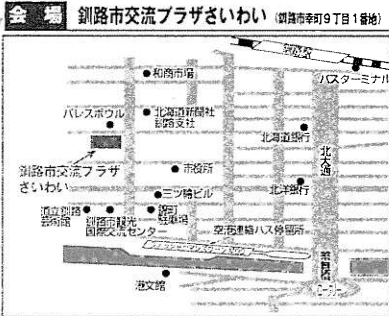
どのような仕事でも、「おもてなしの心」は必要とされます。みなさんの魅力やコミュニケーション能力アップを目指し、心理学を活用した自己理解、他者理解、怒りをコントロールする方法を学びます。再就職や転職後に必要な社会人としての基礎力を身につけたい方必見のセミナーです。



講師 小川 睦子
(株式会社コム 専務取締役)

全日本空輸株式会社東京支店勤務(客室乗務員)等を経て、株式会社コムを設立。
国家資格キャリアコンサルタント、PHP認定ビジネスコーチ等の資格を有し、釧路商工会議所、官公庁等で多数講演・研修。

受講対象 釧路市で就職を目指す求職者、
転職希望者、創業希望の方など
開講日 7月5日(金)・6日(土)・8日(月)・9日(火)
募集人員 15名(定員になり次第締切ります)
時間 午前9時30分～午後0時30分



再就職相談、キャリアアカウンセラーによる
面談を実施しております。

ご希望の方は釧路市地域雇用創造協議会までご連絡ください。なお、キャリアアカウンセラーによる面談(無料)はご連絡をいただいた後、面談日時を決めさせていただきます。

日程	内容
7/5	お客様の心理を読み取る～社会人基礎力① お客様に満足していただくためには、お客様が何を求めているのかを知ることが大切です。そのためには、まずは元気なあいさつ、笑顔でお迎えして、「感じがいい!」「この人なら!」と褒めていただくことから始まります。お客様の心理を読み取るために、EQ開発トレーニング方法を学びます。良い対応とは相手の感性に訴えるものです。自分はどんな印象を与えているのでしょうか。
7/6	コーチングスキルを磨く～社会人基礎力② コミュニケーション上手とは聴き上手と言っても過言ではありません。上手に聴くことで相手は心を開き、情報を与えてくれます。お互いの間に信頼関係も生まれます。相手に関心を持ち、相手の可能性を信じ、対話を繰り返すことで居心地の良い場をつくり出すことができます。相手に効果的な問いかけをし、相手が話すことに耳を傾けることによって相手は気持ちよく動き始めるのです。
7/8	人を動かす自己理解、他者理解～心理学コミュニケーション① 他者を理解し、良好な人間関係を構築するためには、まず自己理解から始めなければなりません。そのため、いかに自己開示が重要かを心理学の側面から確認してみます。また、交流分析を使い、自分の心の状態を知り、他者との関わり方の癖や、もっとよい人間関係を築くための課題発見などを通し探求していきます。人はどんな言葉で勇気づけられたり、モチベーションが上がったりするのを楽しんで学びます。
7/9	怒りの感情を上手にコントロール～心理学コミュニケーション② 私たちは感情に振り回されて毎日生活しています。ストレスの多いなか、マイナスの感情がたまり、イライラ、カリカリすることが多く、これら負の感情は伝染します。自分の健康、幸せのための感情のコントロールは大切です。ここでは、怒りのコントロールの仕方を学びます。併せて、感情的にならない伝え方の練習をします。伝えたいことを正しく伝える工夫を一緒に考えます。

お問い合わせ・お申し込みは TEL 0154-64-7457 ホームページ <http://employ.kushiro.jp>
またはチラシ裏面に必要事項を記入のうえ FAX 0154-64-7458 まで

釧路市地域雇用創造協議会

釧路市錦町5丁目3番地
三ツ輪ビル5階

釧路市地域雇用創造協議会 事務局

構成団体 釧路市・釧路商工会議所(一社)北海道中小企業家同友会くしろ支部(一社)釧路水産協会(一社)釧路観光コンベンション協会

記入日: 令和 年 月 日

おもてなし力向上セミナー 受講申込書

ふりがな		年齢	歳	<受講証明書> <input type="checkbox"/> 雇用保険を受給される方で受講証明書が必要な方は○を記入してください。
氏名		性別	男・女	
住所	(〒 -)	メールアドレス		
就業状態	・求職中 ・在職中 ・転職希望 ・創業希望 ・その他 (該当するものすべてを○で囲んでください)		連絡先電話番号	
就職・転職・創業場所として釧路市内を希望していますか			はい・いいえ (該当するものを○で囲んでください)	

※後日、就職・創業の状況を確認するため、ご連絡する場合がございます。どうぞご了承下さい。
※ご記入頂いた個人情報は釧路市地域雇用創造協議会が責任を持って管理し、本セミナーに関する連絡、本セミナー受講者の分析、当協議会の関連セミナーの情報共有のみの使用とし、それ以外の目的では使用いたしません。