

キャリアアップ形成支援制度 教育訓練内容（販売店員用）

教育訓練	対象者	内容	詳細
派遣前訓練	派遣先が決定した派遣労働者	・社会人としてのマナー	社会人 としての基本的な挨拶や身だしなみ、簡単なビジネスマナーについて
コミュニケーション能力アップ研修	派遣中の派遣労働	・相手を不快にさせない会話 ・報告、連絡、相談について	会話時に相手に不快な思いをさせないための話し方、聞き方、相づち、アイコンタクトなどの表現方法について。報告連絡相談のそれぞれの意味と重要性と伝え方。
接客マナー研修（初級）	派遣中の派遣労働者	・身だしなみ ・接客の基本動作	接客時 の基本となる待機姿勢・お辞儀・挨拶・笑顔の作り方・おしゃれと身だしなみの違いと大切さ・敬語の使い方などを教育
接客マナー研修（中級）	派遣中の派遣労働者	・お客様心理 ・個人のブランド化	動作だけではなく、心がこもった対応が出来る様に、お客様心理を学ぶ。良い接客と悪い接客で受けた時のお客様の心理状態を理解する。個人をブランド化してファンを増やす接客方法を事例を基に学んでいく
クレーム対応（初級）	派遣中の派遣労働	クレーム発生からお詫びの仕方について	クレーム発生からお詫びまでの基本的な対応方法の流れを学ぶ。クレームを受けた時の話を聞く姿勢と心構え。対面時と電話時、対応方法と注意点について
クレーム対応（中級）	派遣中の派遣労働	・クレームのお客様心理 ・クレーム対応ロープレ	ロールプレイングによる訓練で、よりスムーズな対応が出来る様にする。実際に店舗で発生したクレームを元に、お客様心理を学ぶ
PCスキル研修(初級I)	フルタイム1年以上の雇用見込みの派遣労働者	・ExcelとWordの基本操作	商品在庫や売上、その他帳票類の管理をPCを使用して行う場合が増えてきていることに対して、文字入力や線を引く、色を変えるなどの基本的な操作方法を学ぶ
PCスキル研修(中級)	フルタイム1年以上の雇用見込みの派遣労働者	・Excelで表の作成 ・Wordで文章作成	連絡事項などの文書作成方法について 関数を使用した表の作成やグラフ等の作成方法について
管理者研修(初級)	フルタイム1年以上の雇用見込みの派遣労働者	・管理者の役割 ・報告、連絡、相談について	主任クラス育成教育 リーダーシップとはなにか？模範社員としてすべきこと。報告連絡相談の重要性について
管理者研修(中級)	フルタイム1年以上の雇用見込みの派遣労働者	・PDCAについて ・部下育成について	店長候補育成教育 主に部下の育成方法について。PDCAで目標管理し、叱ることと褒めることを使い分けて部下との良好な関係を保ちながら育成を進める手順について
英会話スキルアップ研修	フルタイム1年以上の雇用見込みの派遣労働者	接客で使える英会話	お客様への挨拶から商品を勧めてお会計をする為の英会話について。店先で起こりうる簡単なトラブル対応についての英会話