

マナーOJTインストラクター養成講座 カリキュラム

191111

第一日目

第一章 マナーOJTインストラクター (MOI) とは

MOI養成講座のゴールとカリキュラム
今、マナーOJTインストラクターに求められていること
マナーOJTインストラクターが必要とされる現場
マナーと顧客満足 (CS) との相関関係

第二章 自己分析

目指す講師像
MOIの身だしなみ
自己紹介による第三者分析
目指す講師像をイメージする
第一印象の重要性
講師としてのCS (Customer Satisfaction)

第三章 OJT/Off-JTの違いと有効活用

OJTとOff-JTをうまく活用するには
受講者の立場に立つゴール設定

第二日目

第四章 OJTスキル (On the job training)・・・教授法1

OJT指導の手順 【実践 身だしなみ研修】あなたならどう指導しますか？
挨拶/表情 指導基礎
確認 ロールプレイングの実施 【実践：OJT研修】あなたはどうかチェックしますか？
話し方 感じの良い言葉遣いのコツ
クレーム対応初期の6ステップ
気をつけたい「間違われやすい敬語」
接客に相応しい態度
OJT 面談 (インタラクティブコミュニケーション)
座学演習対策

第三日目

第五章 MOIとして活躍の場を広げる

未来予想図から逆算して活動する
MOI認定からの活動の広げ方 どの『ステージ』を目指すのか？
ソーシャルマナー3級認定講座、ソーシャルマナー2級、1級対策講座
紹介案件実施要項
講師レポート 作成のポイント
セルフブランディング
講師業ってなんだろう？ 集客(顧客を見つける) 営業(新規顧客開拓) 未来予想図

第四日目

*撮影に相応しいアピアランスでお越しください。

第六章 Off-JTスキル (Off the job training)・・・教授法2

Off-JT模擬授業
傾聴する聞き方
伝わる話し方と会話の展開
言葉の練習
ティーチング/コーチング受講者別指導法
効果的なフィードバック (コメント力)

第五日目

※名刺・名刺入れをお持ちください。

第七章 ビジネスマナー基礎

マナー指導要領① おもてなしの心、来客対応、名刺交換
マナー指導要領② 電話対応、メール
ビジネスエチケット PDCAサイクル、報連相・確認

第八章 まとめ

協会情報
決意表明

筆記試験

実技試験案内 (まとめ)

マナーOJTインストラクター養成講座・WEB講座 カリキュラム

WEB講座		ページ
動画番号		
vol.1～6	第一章 マナーOJTインストラクター（MOI）とは MOI養成講座のゴールとカリキュラム 今、マナーOJTインストラクターに求められていること マナーOJTインストラクターが必要とされる現場 マナーと顧客満足（CS）との相関関係	P1～13
vol.7～10	第二章 自己分析 目指す講師像 MOIの身だしなみ 自己紹介による第三者分析 目指す講師像をイメージする 第一印象の重要性 講師としてのCS（Customer Satisfaction）	P14～22
vol.11～12	第三章 OJT/Off-JTの違いと有効活用 OJTとOff-JTをうまく活用するには 受講者の立場に立つゴール設定	P24～27
vol.13～27	第四章 OJTスキル（On the job training）・・・教授法1 OJT指導の手順 【実践 身だしなみ研修】あなたならどう指導しますか？ 挨拶／表情 指導基礎 確認 ロールプレイングの実施 【実践：OJT研修】あなたはどうかチェックしますか？ 話し方 感じの良い言葉遣いのコツ クレーム対応初期の6ステップ 気をつけたい「間違われやすい敬語」 接客に相応しい態度 OJT 面談（インタラクティブコミュニケーション） 面談のスキル 関係を築く重要性と効果 座学演習対策	P29～59
vol.28～44	第五章 MOIとして活躍の場を広げる 未来予想図から逆算して活動する MOI認定からの活動の広げ方 どの『ステージ』を目指すのか？ ソーシャルマナー3級認定講座、ソーシャルマナー2級、1級対策講座 紹介案件実施要項 講師レポート 作成のポイント セルフブランディング 講師業ってなんだろう？ 集客（顧客を見つける） 営業（新規顧客開拓） 未来予想図	P61～111

スクーリング1日目 *撮影に相応しいアピアランスでお越しください。

	第六章 Off-JTスキル（Off the job training）・・・教授法2 Off-JT模擬授業 傾聴する聞き方 伝わる話し方と会話の展開 言葉の練習 ティーチング／コーチング受講者別指導法 効果的なフィードバック（コメント力）	
--	---	--

スクーリング2日目 ※名刺・名刺入れをお持ちください。

	第七章 ビジネスマナー基礎 マナー指導要領① おもてなしの心、来客対応、名刺交換 マナー指導要領② 電話対応、メール ビジネスエチケット PDCAサイクル、報連相・確認	
	第八章 まとめ 協会情報 決意表明	
45分	筆記試験	
	実技試験案内（まとめ）	