

～どんな人ともうまくいく～

イライラコントロール術研修

『離職率は職場のコミュニケーションに大きく関わる』ことから『イライラすること』に着目し、イライラをコントロールし、お客様ともスタッフともうまくいくスキルを学びます。

- ◆ 日 時：平成30年2月7日(水) 9:30～17:00
- ◆ 会 場：かながわ労働プラザ（横浜市中区寿町 1-4） ◆ 定 員：20名
- ◆ 受講料：13,800円（会員・一般共通価格）＊消費税・テキスト代込み
- ◆ 対象者：中堅社員～初級管理者

＜研修内容＞

I ES>CSを考える

- ・チーム力を上げるには
- ・職場の人間関係の悩みとは
- ・意外と知らないパワハラの定義

II アンガーマネジメントとは

- ・怒りのメカニズムを知ろう
- ・怒りのタイプ

III 怒ったことを振り返ってみよう

- ・私たちが怒る理由
- ・怒りの性質を理解する
- ・自分の価値観を知る

IV イライラの対処法

- ・3つの対処法と体質改善法
- ・イライラのタイプ診断

V より良い職場環境のために

- ・ES（スタッフ満足）の重要性
- ・信頼の源泉

VI コミュニケーションの重要性

- ・自分のコミュニケーションの特徴を知る
- ・質問のスキル
- ・発信する上で知っておきたい10のこと
- ・褒め方、叱り方
- ・アサーティブコミュニケーション

VII リーダーシップを考える

- ・信頼に基づく対話をしよう
- ・自分のリーダーシップの特徴を知ろう
- ・正しいリーダーシップを身につける

VIII 目標設定

・ 講 師 ・

森 裕美 講師 株式会社トリプル・ウィン



（株）日本航空インターナショナルにて30年以上にわたり、国際線客室責任者、客室マネジャー（管理職）として勤務。首相特別便の乗務の他、機内サービスにおいてCS社長表彰受賞。国内線機内販売では、チームが2年連続部門トップ賞。産後復帰を目指す乗務員の再教育・新人訓練・リーダー訓練・乗務員の品質管理でも手腕を振るう。早期退職後は企業向け新入社員から管理職までの接遇・コミュニケーション研修、リーダーシップ・後輩育成研修、アンガーマネジメント、業績アップに繋がるマナー研修の他、グローバルマナースクール（東京三田校、横浜校）を主宰。

株式会社トリプル・ウィン 代表取締役。

・ お申込み方法 ・

裏面の「受講申込書」に必要事項をご記入の上、郵送またはFAXにより1月10日（水）までに当協会へお申し込み下さい。

- * 定員になり次第、申し込みを締め切らせていただきますのでご了承ください。
- * お申込が一定の人数に達しない場合等の理由により、講座を中止または延期することがあります。講座を中止・延期する場合は開講日の3週間前までに決定し、お知らせ致します。

【お申込み・お問合せ先】 神奈川県職業能力開発協会 企画事業部

横浜市中区寿町 1-4 かながわ労働プラザ 6F

TEL 045-633-5418 / FAX 045-633-5421

