

第10期 職人起業塾【広島】6ヶ月コース(Off-JT)研修プログラム

受講日程			内 容	講習時間	講師
第1講	4月20日(金)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における顧客対応、品質管理の向上による顧客満足獲得、生涯顧客創造の為に総論と目的・目標設定 研修を受講するにあたっての目的の確認や目標設定を3時間行い参加者の意識を成果に集中するマインドセットを明確にする 日々の顧客接点での現場実務の積み重ねで売上げ、利益が循環する仕組の全体像をレクチャーし研修の方向性を示します	3.5	高橋
			■建設現場での管理業務における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修① － 在り方が信頼構築の出発点 － 1. 建設現場での目的を達成する知識と方法論 2. 結果から逆算する現場実務マネジメント 顧客との信頼関係構築に必要な『理』のある思考と行動について学び、ワークを通じてシミュレーションをするために必要な行動を考察する	4	
第2講	5月8日(火)	10:00 ～ 19:00	■施工・管理業務のためのアクティブ・ブレイン・セミナー① 顧客とのイメージの共有が難しく食い違い生じやすい建設現場で顧客の要望を汲み取るイメージ力、発想力を強化し、最適な仕様や工法を図面、施工等に反映させ提案できるスキル、建設現場の適切な行動のために必要な思考法、手法技法の習得	8	澤村
第3講	5月9日(水)	10:00 ～ 19:00	■施工・管理業務のためのアクティブ・ブレイン・セミナー② 顧客とのイメージの共有が難しく食い違い生じやすい建設現場で顧客の要望を汲み取るイメージ力、発想力を強化し、最適な仕様や工法を図面、施工等に反映させ提案できるスキル、建設現場の適切な行動のために必要な思考法、手法技法の習得	8	澤村
第4講	5月24日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修② － スモールビジネスの鉄則 － 3. 第2領域に取り組む 4. 自分の強みを明らかにする 工事現場で未来の売上げを作り上げるアプローチと市場から選ばれる『強み』の必要性を学び、品質管理・施工管理・顧客対応の向上を通してマーケティング理論実務に落とし込むワークショップ	3.5	高橋
			■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修③ － 信用と信頼で未来をつくる － 5. 組織を紡ぐ 6. 大規模こそ未来の鍵 マーケティングの目的と定着した生涯顧客創造のための集客から接点強化のシミュレーションについての重要性を学び、スモールビジネスの鉄則を実際の現場管理・品質管理・顧客対応業務に落とし込むワークショップ	4	
第5講	6月7日(木)	10:00 ～ 18:00	■建築現場における信頼構築 コミュニケーションスキル研修① － 建設業における接遇 － 品質低下、工期遅延、施工ミスなどの問題発生を予防し効率的な業務遂行・顧客満足度向上のために接遇力、社内外の円滑な人間関係を構築するコミュニケーション能力を身に付けるロールプレイングプログラム	7	横山
第6講	6月21日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修④ － リスクマネジメントと日本式マーケティング理論 － 7. 弱みこそ胸を張って伝える 8. 三方よしとWIN-WIN クレーム産業と言われる建設現場でのクレームを撲滅するためのリスクリバーサル的重要性と考え方、実際のクレーム事例を学びワークを通して顧客満足を得るための関連事業者との関係性を見直し実行可能な施工品質管理、工程管理、安全対策を考える	3.5	高橋
			■アクションプラン策定 社内に於ける個々の役割を明確にし、現場での顧客満足度を勝ち取る施工、顧客対応及び施工管理業務全般に対するアクションプランを具体的に策定	4	
第7講	7月5日(木)	10:00 ～ 19:00	■施工・管理業務のためのアクティブ・ブレイン・セミナー③ 顧客とのイメージの共有が難しく食い違い生じやすい建設現場で顧客の要望を汲み取るイメージ力、発想力を強化し、最適な仕様や工法を図面、施工等に反映させ提案できるスキル、建設現場の適切な行動のために必要な思考法、手法技法の習得	8	小田
第8講	7月26日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ 検証研修① 前回、具体的に策定したアクションプランの進捗と検証を行ない、定着させる仕組みを選定、及び、ブラッシュアップを行ない、現場での適切な品質管理、工程管理、顧客対応を通しての現場顧客満足度を達成させて将来の売上げに対する責任意識を持つ	7.5	高橋
第9講	8月9日(木)	10:00 ～ 18:00	■建築現場における信頼構築 コミュニケーションスキル研修② － 建設業における顧客対応・受命/報告 － 品質低下、工期遅延、施工ミスなどの問題発生を予防し効率的な業務遂行・顧客満足度向上のために接遇力、社内外の円滑な人間関係を構築するコミュニケーション能力を身に付けるロールプレイングプログラム	7	横山
第10講	8月30日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ 検証研修② 半年間で具体的に策定したアクションプランの進捗と検証を行ない、定着させる仕組みを選定、及び、ブラッシュアップを行ない、現場での適切な品質管理、工程管理、顧客対応を通しての現場顧客満足度を達成させて将来の売上げに対する責任意識を持つ	7.5	高橋
第11講	9月6日(木)	10:00 ～ 18:30	■施工・管理業務のための問題解決プログラム① 建設現場、顧客対応で発生しがちな工期遅延やクレーム等の問題を分析、解決スキル。問題の根本的な原因を明確にし、具体的な現場マネジメントの改善に結びつけて解決を行うワークショップ	7.5	小田
第12講	9月20日(木)	10:00 ～ 18:30	■施工・管理業務のための問題解決プログラム② 建設現場、顧客対応で発生しがちな工期遅延やクレーム等の問題を分析、解決するスキル。問題の根本的な原因を明確にし、具体的な現場マネジメントの改善に結びつけて解決を行うワークショップ	7.5	小田
第13講	9月27日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修⑤ － 目的と手段の明確化 9. なんのためにを考える 現場作業で見失いがちな目的と手段の違いを整理、認識し、経営理念である自社事業の目的と自分自身の働く目的の共通点、そこから生み出される社会的な価値について掘り下げ、実務との整合性を図りながら施工、施工管理、顧客対応における行動を明確にする	3.5	高橋
			■現場管理実務スキルアップ研修 建設現場における現場管理の重要チェックポイントを多くの事例を元に自社に置き換えて改善策を考えるワークショップ	4	
第14講	10月11日(木)	10:00 ～ 18:00	■建築現場における信頼構築 コミュニケーションスキル研修③ － 建設業における顧客心理・ロールプレイ － 品質低下、工期遅延、施工ミスなどの問題発生を予防し効率的な業務遂行・顧客満足度向上のために接遇力、社内外の円滑な人間関係を構築するコミュニケーション能力を身に付けるロールプレイングプログラム	7	横山
第15講	10月18日(木)	10:00 ～ 18:30	■建設現場における生涯顧客獲得、クレーム撲滅スキルアップ研修 検証研修③ 半年間で具体的に策定したアクションプランの進捗と検証を行ない、定着させる仕組みを選定、及び、ブラッシュアップを行ない、現場での適切な品質管理、工程管理、顧客対応を通しての現場顧客満足度を達成させて将来の売上げに対する責任意識を持つ	7.5	高橋
合計時間数				112.5	時間

※講師都合により各講座の順序が前後することがあります。又会場が変更になる場合がございます。