



研修項目

キャリアトーク代表 話し方コンサルタント
志伯 暁子

ビジネスマナー

1. ビジネスマナーとは何か
2. 顧客満足から顧客感動へ
3. 五大要素
4. 洗練された接客対応
5. 言葉づかい
6. 配慮のある表現
7. 信頼される電話対応

コミュニケーション

1. コミュニケーション能力の重要性
2. 信頼獲得の3つのスキル
3. 話の聞き方
4. 質問のスキル
5. 自己重要感を満たす言葉がけ
6. 自己理解・他者理解・相互理解
7. スタイル別 人との接し方

アンガーマネジメント

1. アンガーマネジメントとは？
2. アンガーマネジメントの3つの暗号
3. 問題となる4つの怒り
4. 怒りは第二次感情
5. カッとなったときに待つテクニック
6. 怒る時の注意点

コミュニケーションカード活用

1. 互いの個性を知る
2. 自分の軸を知る
3. なりたい自分を知る
4. 他者を承認する
5. 嫌いな自分が好きになるリフレーミング
6. チームビルディングへの活かし方
7. セールストーク、クレーム対応への応用

話し方

1. 今求められる話し方とは
2. 自己紹介のしかた
3. 話しの組み立て方3つのパターン
4. 分かりやすく話す
5. 簡潔に伝える
6. 印象的に話すための隠し技
7. ゲーム感覚で身につけるスピーチ術

プレゼンテーション

1. プレゼンテーション三大要素
2. 説明と説得の違い
3. プレゼンテーション作成技法
4. 印象的に伝えるための技法
5. 効果的な非言語表現で魅力アップ
6. あがり克服法と質問の受け方
7. 実習と発表

アサーション（さわやかな自己主張）

1. アサーションの考え方と4つの柱
2. こんな言い方していませんか？
3. コミュニケーションの3つのタイプ
4. 効果的な伝え方（依頼する・断る）
5. アサーティブな相手との向き合い方
6. 事例検討
7. 体験を基に3人でワーク

真・報連相

1. これまでの「報連相」の問題点
 2. 「真・報連相」の考え方
 3. 三つの視点・深度・方向
 4. 事例検討
 5. 五段階のレベル表
 6. 職場の問題点と目標設定
 7. 真・報連相の行動10箇条
- 不許複製 一般社団法人日本報連相センター
NHC466 志伯暁子

クレーム対応

1. クレームとは何か
2. クレーマーの種類
3. クレーム分析
4. クレーム処理のステップ
5. 怒りを鎮めるときの表現
6. 気をつけたい言葉づかい

社内外講師養成

1. 良い研修セミナーの条件
2. 選ばれる講師の条件
3. セミナーの組み立て方
4. アイスブレイクの手法
5. 講師に求められる話し方
6. ファシリテーション
7. 講座運営の手法

ファシリテーション

1. ファシリテーションとは何か
2. ファシリテーターに求められるもの
3. 場のデザイン
4. 対人関係を作る
5. かみ合わせを整理する
6. 合意形成
7. 実習

DiSC®研修

1. 自分の行動特性を知る
2. 他者のDiSCの見分け方
3. タイプ別アタック方法
4. 部下育成指導法
5. お客様への対処法

パフォーマンス（自己表現学）

1. 自己表現の8つの構成要素（言語・非言語）
2. 人間関係作りの自己表現
3. 出会いの挨拶
4. 交流分析（自分を見つめるエゴグラム）
5. ストローク（メッセージの投げかけ）
6. 自分を強くするピリーフ

DiSCモデルは、その人の行動を測定し、人を否定的に判断しない4つの行動特性（D,i,S,C）をもって、行動の特性をさぐる共通言語としています



キャリアトーク代表
志伯 暁子

講師略歴

仙台市生まれ。大学を卒業と同時に、東北で初めてのフリーアナウンサーになる。1997年、天皇皇后両陛下ご臨席のもと第48回植樹祭司会、同年県内初コミュニティ放送「ラジオ3」の立ち上げに参加。150名に及ぶ市民ボランティアを育成、1998年国賓としてはじめて東北入りした江沢民中国国家主席を歓迎する会の司会を担当。企画、構成、取材、アナウンスを全てこなせる希有な存在として、東北放送、NHK、宮城テレビ、Date FMなどで活躍。担当番組21本。

並行し、1985年請われて大手保険会社非常勤研修インストラクターとして入社、人材育成を担当。以来、コミュニケーション、ビジネスマナー、ビジネストーク等を企業の実情に合った丁寧な研修スタイルとオリジナルテキストで実施。リピート率90%、27年を筆頭に長いお付き合いを頂いているクライアントが多い。

2003年度よりキャリアに見合った話し方・コミュニケーションの講座「キャリアトーク実践セミナー」を主宰。結果を出す講座として、話が苦手という方々が、営業成績全国第一位、第二位、プレゼンテーション大会第二位、第三位、電話対応コンクール第一位など、多くの実績を残している。

一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会シニアファシリテーター
日本コミュニケーションカード活用推進協会認定トレーナー
一般社団法人 パフォーマンス教育協会公認カウンセラー
日本交流分析協会 交流分析士インストラクター
NLPビジネスプラクティショナー
DiSC®認定トレーナー

<http://careertalk.biz/>

研修講座実績

アルプス電気 株式会社
NECソフトウェア東北 株式会社
鹿島建設株式会社
河北新報社
株式会社 亀山鉄工所
株式会社 建設技術研修所
株式会社 JR東日本パーソナル
JFEスチール 株式会社
清水建設株式会社
株式会社 清月記
株式会社 仙台ソフトウェアセンター
仙台ターミナルビル 株式会社
株式会社 仙台ニコン
株式会社 竹中工務店

株式会社 TOHO
東日本旅客鉄道 株式会社
東北インフォメーション・システムズ 株式会社
東北電力 株式会社
東北ユーザック 株式会社
富士通 株式会社
株式会社 船井総研ホールディングス
丸木医科器械 株式会社
三井住友海上あいおい生命保険 株式会社
株式会社 三井物産
三井不動産 株式会社
宮城中央ヤクルト販売 株式会社
株式会社 ユアテック
株式会社 ヨコハマタイヤジャパン
(以上五十音順)

仙台銀行
東邦銀行
石巻信用金庫

国営みちのく杜の湖畔公園工事事務所
秋田県
山形県
宮城県社会福祉協議会
仙台市社会福祉協議会
仙台市（青葉区、宮城野区、太白区、泉区、若林区）
仙台市（財政局、交通局、環境局）
柴田町
角田市
登米市

21世紀職業財団
日本公認会計士協会
公益財団法人鉄道総合技術研究所
宮城県中小企業団体中央会
岩手県中小企業団体中央会
各法人会
宮城県立がんセンター
仙台市立病院
NTT東日本仙台病院
宮城県看護協会
大崎市医師会
仙台市救急医療事業団
その他多数