

第20回販売・接客向上委員会

テーマ

「新人教育」

新人教育って
難しくない？



こんな教え方・態度になっていませんか？

- ・ 聞きにくいオーラ、態度をとる（聞く耳を持たない）
- ・ 仕事の目的、背景を伝えず説明している



新人側の気持ちとしては・・・

分からないことが分からない

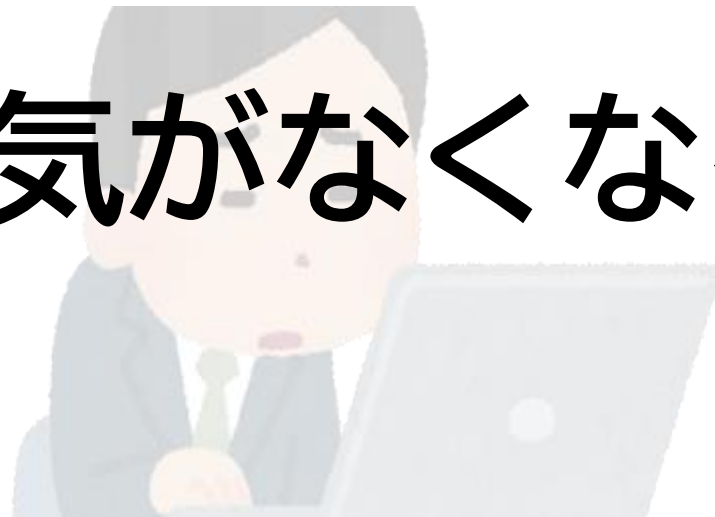


- ミスが増えてしまう



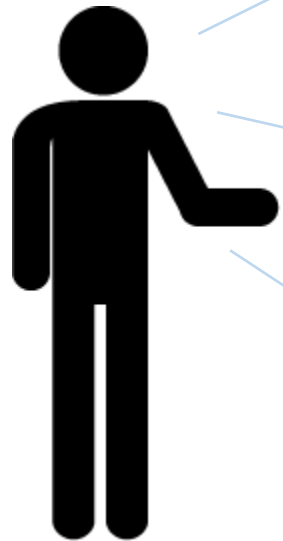
- 消極的または萎縮してしまう

- やる気がなくなる



1.自己開示

まずは自分を知ってもらい
相手との信頼関係を築く



教えるの初めてで緊張している

早口になってたら止めてね

私も初めはミスしてばかりだった



色々聞きやすそうな
人だな

2.確認作業

相手が理解しているかを
細かく確認しながら進行



ここはこうであれは何々で～
～～～～～～～～
～～～～～～～～
～～～～～～～～
分かった？



分からないことが
多すぎて何を聞けば
いいか分からない…

2. 確認作業

相手が理解しているかを
細かく確認しながら進行



1. これはこうしてね
ここまで大丈夫？

2. この時はこうやって対応します
これは分かりますか？



2について分からない
ことがあるのですが

どこは理解していて、どこが分
からないのかが明確なので、質
問しやすい

3.すぐにアウトプット

説明だけで終わるのではなく実際に実践してもらおう

