

キャリアアップに資する教育訓練（説明用シート）

派遣業務内容	通信・システム営業業務 (携帯電話販売)
派遣業務の具体的内容	家電量販店や携帯ショップで携帯電話機の販売、及び通信回線の契約業務に従事する。

	入職時～1年目	2年目	3年目	4年目以降
(1)必要とされる共通のキャリアパス（求める人材要件）	職務手引書（マニュアル、職場ルール）に従って、正確に作業ができる。	作業の基本を理解し、後輩に教えることができる。	職場の課題を発見し、改善提案を行うことができる。	職場の責任者として部下をマネジメントし、業務を円滑に進めることができる。
(2)(1)に必要なスキル、資質等	ヒアリング能力 コミュニケーション能力	獲得能力	改善提案能力	統率能力 企画能力
(3)教育訓練内容 （上段：様式3号－2具体的な教育訓練、中段：上段の内容のわかる事項、下段：訓練計画時間）	① 知識研修 SIMカード、MNP等の専門用語の習得 契約業務の手続き方法の習得 4時間	③ ロープレ研修 商談において顧客のニーズに合った商材を正確に把握し、顧客へ分かりやすく提案する方法の習得 8時間	④ 傾聴力研修 顧客及び職場内からのヒアリングによる職場の課題発見方法の習得、またそれらの問題の改善方法の習得 4時間	⑥ マネジメント研修 リーダーとしての心得、部下の能力理解と指示出し方法の習得 4時間
	② コミュニケーション研修 商材販売におけるコミュニケーション能力の習得 4時間		⑤ クレーム対応研修 クレーム発生時における対応方法の習得 4時間	⑦ マーケティング研修 営業目標設定、及び外部での企画立案、顧客行動の需要と知識向上 4時間
(4)期待される教育訓練の効果／到達すべき知識／技量レベル／キャリアアップにつながる理由	座学で専門的な知識研修を行うことにより、顧客に対し商材の提案、契約業務ができるようになる。 また、そこで得た知識をコミュニケーションを介し様々な顧客に適した提案ができるよう研修を行うことにより基礎的な接客技術の習得することができる。	一年目に得た専門知識、接客におけるコミュニケーションのコツをアウトプット研修を通して言語化できるようにすることによって、顧客への提案力の向上を図る。	傾聴力研修を行うことにより職場内における人間関係トラブル、顧客からのクレーム等が発生したときに、問題を明確に洗い出すことができるようになる。 また、クレームに対し改善提案と実行に移すことができるようになる。	マネジメント研修を通して身につけた統率能力、リーダーとしての心得をもとに、部下の現状能力を把握し最適な仕事の割り振りや指示出しを行えるようになる。 また、マーケティング研修で顧客のニーズを時代とともに把握しながら行う行動を理解し、最適な企画、実行に移せるようになる。