

7回コース

対応技術強化研修

■研修実施期間

2024年5月～2024年11月

■研修時間

3時間×7回コース 計21時間

定員 20名

※定員になり次第、締め切りになります。

■受講料

1名様

189,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、刻々と変化を遂げる業界の現状を把握し、多様化するニーズに対応したプロのビジネスパーソンに求められる知識・技術と実践的なスキルを習得し、現場に活かし行動できるスタッフの育成を図る。

	研修項目	内 容
第1回	業界の現状を知っておこう	～お客様の期待は時代と共に変化してきているのです～
第2回	お客様対応での言葉づかひの習得	～こんな言葉を言うてはいけない～
第3回	コンプライアンス・ハラスメントの理解	～気のゆるみが大きなミスとなる～
第4回	コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力) が向上の鍵	～合意形成とKYT～
第5回	電話対応の技術・的確な指示・連携の習得	～言葉づかいと声のトーンの練習～
第6回	クレーム対処の手法及び展開の仕方	～ホスピタリティ精神を展開していくには～
第7回	情報共有技術・連携技術の習得	～最強のチームを創る～

◆スケジュール◆

会場：会議室、研修室

	日程	時間	研修項目
①	5月14日(火)	9:00～12:00	業界の現状を知っておこう
②	6月19日(水)	9:00～12:00	お客様対応での言葉づかいの習得
③	7月17日(水)	9:00～12:00	コンプライアンス・ハラスメントの理解
④	8月21日(水)	9:00～12:00	コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力) が向上の鍵
⑤	9月18日(水)	9:00～12:00	電話対応の技術・的確な指示・連携の習得
⑥	10月16日(水)	9:00～12:00	クレーム対処の手法及び展開の仕方
⑦	11月20日(水)	9:00～12:00	情報共有技術・連携技術の習得

有限会社エファ ☎ 028-639-1020