8回コース

利用者対応強化研修

■研修実施期間
平成30年3月～平成30年11月
■研修時間
2時間30分×8回コース　計20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
81，800円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、利用者様に少しでもスムーズかつ安心・信頼していただけるスタッフの育成を図り、リピートにつながる体制をしっかりと創りあげていく

	研修項目	内容
第1回	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法	～目配り・気配り・心配り～
第2回	コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵	～合意形成と危険管理～
第3回	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得	～ソーシャルタイプを知る～
第4回	利用者対応の対応技術の習得	～コミュニケーションルール～
第5回	安心感、信頼感と与える電話対応の技術	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第6回	苦情対応と報連相の重要性	～クレームを感動の対応に変える～
第7回	仕事の3原則と働く上での4原則	～自分の能力に蓋をしない～
第8回	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得	～共有意識の徹底と危険予知トレーニングの習得～

All rights reserved efa

◆スケジュール◆　　会場：貴社研修室、貸会議室

	日程	時間	研修項目
①	3月　1日（木）	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月　8日（火）	13:30～16:00	コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵
③	6月　5日（火）	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月　3日（火）	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月　1日（水）	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月　4日（火）	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月　2日（火）	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月　1日（木）	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

	日程	時間	研修項目
①	3月15日（木）	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月17日（木）	13:30～16:00	コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵
③	6月12日（火）	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月10日（火）	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月　9日（木）	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月11日（火）	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月　9日（火）	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月13日（火）	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

	日程	時間	研修項目
①	3月　7日（水）	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月15日（火）	13:30～16:00	コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵
③	6月　7日（木）	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月　4日（水）	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月　7日（火）	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月　6日（木）	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月　4日（木）	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月　6日（火）	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

	日程	時間	研修項目
①	3月20日（火）	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月22日（火）	13:30～16:00	コンセンサス能力の強化と危険予知（先を読み解く力）の向上が鍵
③	6月19日（火）	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月18日（水）	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月21日（火）	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月19日（水）	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月16日（火）	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月20日（火）	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

有限会社エファ　☎ 028-639-1020

All rights reserved efa