

10回コース

お客様対応技術強化研修Ⅱ

■研修実施期間

平成30年3月～平成31年1月

■研修時間

2時間×10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

200,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、お客様に安心・信頼していただけるスタッフの育成と相手に伝わる実践トレーニングを重ね、対応技術の強化を図り、リピートにつながる体制を創りあげていく

	研修項目	内容
第1回	組織に必要とされる人財とは	～組織に必要とされる人財となる 自己変革～
第2回	技術力向上研修	～技術力向上のための改善意識～
第3回	組織力強化研修	～組織力強化のための報連相～
第4回	対話力強化研修①	～相手の知りたい情報の伝え方～
第5回	対話力強化研修②	～チームが共有すべき情報の伝え方～
第6回	傾聴力強化研修①	～わからないことを尋ねるときの聞き方～
第7回	傾聴力強化研修②	～お客様のご要望・本音を聞き出すには～
第8回	コミュニケーションスキル向上研修	～ほめる技術・叱る技術～
第9回	クレーム対応研修	～納得してもらうためのクレーム対応～
第10回	実践活用研修	～今後の課題と目標設定～

◆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 7日(水)	17:00～19:00	組織に必要とされる人財とは
②	4月18日(水)	17:00～19:00	技術力向上研修
③	5月 9日(水)	17:00～19:00	組織力強化研修
④	6月 6日(水)	17:00～19:00	対話力強化研修①
⑤	7月18日(水)	17:00～19:00	対話力強化研修②
⑥	9月 5日(水)	17:00～19:00	傾聴力強化研修①
⑦	10月10日(水)	17:00～19:00	傾聴力強化研修②
⑧	11月 7日(水)	17:00～19:00	コミュニケーションスキル向上研修
⑨	12月12日(水)	17:00～19:00	クレーム対応研修
⑩	1月16日(水)	17:00～19:00	実践活用研修

有限会社エファ ☎ 028-639-1020