

10回コース

組織人としての実践強化研修

■研修実施期間

平成30年5月～平成31年2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

140,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

地域社会においても信頼・安心されるスタッフの育成を図ると共に職場内での円滑なコミュニケーションの取り方や、報・連・相の重要性、与えられた仕事に対して責任をもった取り組み方などを身につけていただき、組織の一員として活躍できるスタッフとなっていただくことを目指す

	研修項目	内容
第1回	業界の現状を知っておこう	～顧客様の期待は時代とともに変化してきている～
第2回	感動を与える対応術の習得	～目配り・気配り・心配り～
第3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KYT～
第4回	相手に合わせて対応する	～ソーシャルタイプを知る～
第5回	顧客対応に対する対策と実情理解	～コミュニケーションルールと対策～
第6回	安心感、信頼感を与える電話対応の技術	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第7回	苦情対応編	～クレームを感動の対応に変える～
第8回	報連相の重要性とPDCAの活用	～最強のチームを創る 改善体質～
第9回	組織の一員であることを理解せよー組織に必要な2つの能力ー	～内部での情報連携が組織力を生む～
第10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～

◆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	5月10日(木)	13:00～15:00	業界の現状を知っておこう
②	6月 6日(水)	13:00～15:00	感動を与える対応術の習得
③	7月 5日(木)	13:00～15:00	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
④	8月 8日(水)	13:00～15:00	相手に合わせて対応する
⑤	9月 5日(水)	13:00～15:00	顧客対応に対する対策と実情理解
⑥	10月10日(水)	13:00～15:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	11月 8日(木)	13:00～15:00	苦情対応編
⑧	12月 6日(木)	13:00～15:00	報連相の重要性とPDCAの活用
⑨	1月10日(木)	13:00～15:00	組織の一員であることを理解せよー組織に必要な2つの能力ー
⑩	2月 7日(木)	13:00～15:00	仕事の3原則と働く上での4原則

	日程	時間	研修項目
①	5月21日(月)	13:00～15:00	業界の現状を知っておこう
②	6月20日(水)	13:00～15:00	感動を与える対応術の習得
③	7月11日(水)	13:00～15:00	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
④	8月22日(水)	13:00～15:00	相手に合わせて対応する
⑤	9月18日(火)	13:00～15:00	顧客対応に対する対策と実情理解
⑥	10月18日(木)	13:00～15:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	11月14日(水)	13:00～15:00	苦情対応編
⑧	12月12日(水)	13:00～15:00	報連相の重要性とPDCAの活用
⑨	1月16日(水)	13:00～15:00	組織の一員であることを理解せよー組織に必要な2つの能力ー
⑩	2月13日(水)	13:00～15:00	仕事の3原則と働く上での4原則

有限会社エファ ☎ 028-639-1020