10回コース

ご利用者対応・実践強化研修

■研修実施期間
平成30年6月～平成31年3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
72,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、少しでも利用者様に対しスムーズかつ安心・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ことを目的とする

	研修項目	内容
第1回	業界の現状を知っておこう	～利用者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	ビジネストークの4つのテクニック	～気づきの習得～
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	利用者様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－ホスピタリティ精神を展開していくには－	～クレームの背景と傾向・対応術～
第8回	報連相の重要性	～最強のチームを創る～
第9回	PDCA活用	～アクションプラン～
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～

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	6月　1日（金）	14:00～16:00	業界の現状を知っておこう
②	7月　6日（金）	14:00～16:00	感動を与える対応術の習得
③	8月17日（金）	14:00～16:00	ビジネストークの4つのテクニック
④	9月12日（水）	14:00～16:00	相手に合わせて対応する
⑤	10月13日（水）	14:00～16:00	利用者様対応に対する対策と実情理解
⑥	11月　2日（金）	14:00～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	12月　5日（水）	14:00～16:00	苦情対応編－ホスピタリティ精神を展開していくには－
⑧	1月17日（木）	14:00～16:00	報連相の重要性
⑨	2月　5日（火）	14:00～16:00	PDCA活用
⑩	3月　5日（火）	14:00～16:00	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

All rights reserved efa