

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31年1月～平成31年12月

■研修時間

2時間×10回コース 計20時間

定員 10名

※定員になり次第、締め切りになります。

■受講料

1名様

70,000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認識し、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になっていただくことを目指します。

	研修項目	内容
第1回	業界の現状を知っておこう	～時代と共に働き方も変化してきている～
第2回	感動を与える対応術の習得	～人と接する上で身につけておくべき対応力～
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	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	～自分の話し方・言葉づかいの見直し～
第7回	苦情対応技術習得 ーさまざまな苦情があることと理解と対応術ー	～クレームの背景と傾向・対応術～
第8回	報連相の重要性	～見て見ぬフリは禁物～
第9回	PDCA活用	～仕事の進め方、受け取り方～
第10回	仕事の3原則と働く上での4原則	～実践の必要性和理解～

◆スケジュール◆

会場：貴社研修室、貸会議室

研修時間：各回14:00～16:00

A 日程	
①	1月7日(月)
②	2月1日(金)
③	3月1日(金)
④	4月15日(月)
⑤	6月4日(火)
⑥	7月2日(火)
⑦	9月3日(火)
⑧	10月3日(木)
⑨	11月5日(火)
⑩	12月3日(火)

B 日程	
①	1月8日(火)
②	2月4日(月)
③	3月4日(月)
④	4月16日(火)
⑤	6月6日(木)
⑥	7月4日(木)
⑦	9月5日(木)
⑧	10月8日(火)
⑨	11月7日(木)
⑩	12月5日(木)

C 日程	
①	1月11日(金)
②	2月12日(火)
③	3月7日(木)
④	4月18日(木)
⑤	6月11日(火)
⑥	7月9日(火)
⑦	9月10日(火)
⑧	10月10日(木)
⑨	11月12日(火)
⑩	12月6日(金)

D 日程	
①	1月18日(金)
②	2月14日(木)
③	3月8日(金)
④	4月19日(金)
⑤	6月13日(木)
⑥	7月11日(木)
⑦	9月12日(木)
⑧	10月22日(火)
⑨	11月14日(木)
⑩	12月9日(月)

E 日程	
①	1月22日(火)
②	2月18日(月)
③	3月12日(火)
④	4月23日(火)
⑤	6月18日(火)
⑥	7月16日(火)
⑦	9月17日(火)
⑧	10月24日(木)
⑨	11月19日(火)
⑩	12月10日(火)

F 日程	
①	1月29日(火)
②	2月22日(金)
③	3月18日(月)
④	4月25日(木)
⑤	6月25日(火)
⑥	7月23日(火)
⑦	9月24日(火)
⑧	10月29日(火)
⑨	11月26日(火)
⑩	12月12日(木)

G 日程	
①	1月31日(木)
②	2月28日(木)
③	3月28日(木)
④	4月26日(金)
⑤	6月27日(木)
⑥	7月30日(火)
⑦	9月26日(木)
⑧	10月31日(木)
⑨	11月28日(木)
⑩	12月17日(火)

有限会社エファ ☎ 028-639-1020