10回コース

お客様対応技術強化研修Ⅲ

■研修実施期間
平成31年1月～平成31年10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（税込）

◆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
相手に伝わる実践リ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作りあげていく

	研修項目	内容
第1回	社員としてあるべき姿と現状把握	・企業理念・現状 ・今、求められるものとは何か
第2回	印象形成術～視覚表現～	・第一印象の重要性とは何か ・プラスαを付け加える
第3回	印象形成術～聴覚表現～	・失礼のない言い方で注意すること ・相手に伝わる話し方のコツ
第4回	信頼関係を築く対応力	・観る力をつける ・聴く力をつける
第5回	信頼関係を築く対応力～説明力～	・わかりやすい説明の仕方を学ぶ
第6回	信頼関係を築く対応力～クレーム対応～	・クレーム対応の基本を学ぶ
第7回	チーム力向上～合意～	・多人数意見のまとめ方を学ぶ
第8回	チーム力向上～情報共有～	・情報共有の重要性とノウハウを学ぶ
第9回	チーム力向上～トラブル対処法～	・よくあるトラブルの対応共有 ・PDCA対応
第10回	まとめ～チームと個人の課題～	・チームと各人の課題を見つける

All rights reserved efa

◆スケジュール◆　　会場：貴社会議室、貴社研修室

	日程	時間	研修項目
①	3月 6日（水）	17：00～19：00	社員としてあるべき姿と現状把握
②	4月17日（水）	17：00～19：00	印象形成術～視覚表現～
③	5月22日（水）	17：00～19：00	印象形成術～聴覚表現～
④	6月 5日（水）	17：00～19：00	信頼関係を築く対応力
⑤	7月17日（水）	17：00～19：00	信頼関係を築く対応力～説明力～
⑥	8月28日（水）	17：00～19：00	信頼関係を築く対応力～クレーム対応～
⑦	9月18日（水）	17：00～19：00	チーム力向上～合意～
⑧	10月 9日（水）	17：00～19：00	チーム力向上～情報共有～
⑨	11月 6日（水）	17：00～19：00	チーム力向上～トラブル対処法～
⑩	12月 4日（水）	17：00～19：00	まとめ～チームと個人の課題～

有限会社エファ　☎ 028-639-1020

All rights reserved efa