

8回コース

利用者対応強化研修

■研修実施期間

2019年3月～2019年11月

■研修時間

2時間30分×8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

80,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、利用者様に少しでもスムーズかつ安心・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

	研修項目	内容
第1回	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法	～目配り・気配り・心配り～
第2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	～合意形成と危険管理～
第3回	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得	～ソーシャルタイプを知る～
第4回	利用者対応の対応技術の習得	～コミュニケーションルール～
第5回	安心感、信頼感と与える電話対応の技術	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第6回	苦情対応と報連相の重要性	～クレームを感動の対応に変える～
第7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～
第8回	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得	～共有意識の徹底と危険予知トレーニングの習得～

◆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14日(木)	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月16日(木)	13:30～16:00	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
③	6月20日(木)	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月 3日(水)	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月 6日(火)	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月 4日(水)	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月 2日(水)	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月13日(水)	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

	日程	時間	研修項目
①	3月22日(金)	13:30～16:00	感動を与える対応術の習得とPDCAの活用法
②	5月28日(火)	13:30～16:00	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
③	6月26日(水)	13:30～16:00	それぞれの相手に合わせて対応する対応技術の習得
④	7月24日(水)	13:30～16:00	利用者対応の対応技術の習得
⑤	8月20日(火)	13:30～16:00	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑥	9月19日(木)	13:30～16:00	苦情対応と報連相の重要性
⑦	10月17日(木)	13:30～16:00	仕事の3原則と働く上での4原則
⑧	11月21日(木)	13:30～16:00	コミュニケーションの必要性理解と危険を最小限に防ぐ手法の習得

有限会社エファ ☎ 028-639-1020