

10回コース

組織人としての実践強化研修

■研修実施期間

2020年3月～2021年1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

225,000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と共に、コミュニケーション力や対応技術の強化を図り、必要なスキルとして習得し、組織の一員として、活躍できるスタッフの育成を目指します。

	研修項目	内容
第1回	業界の現状を知っておこう	～顧客の期待は時代とともに変化してきている～
第2回	対応技術の習得と理解	～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	観察力強化と組織内でのたちまわり技術	～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（取引先とのやりとり技術）	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第7回	苦情対応編 情報収集の仕方、使い方	～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（展開の仕方）	～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
時間：13:00～15:00

A班	
日程	
①	3/12(木)
②	5/13(水)
③	6/5(金)
④	7/14(火)
⑤	8/27(木)
⑥	9/15(火)
⑦	10/28(水)
⑧	11/17(火)
⑨	12/9(水)
⑩	1/20(水)

B班	
日程	
①	3/20(金)
②	5/18(月)
③	6/10(水)
④	7/3(金)
⑤	8/10(月)
⑥	9/1(火)
⑦	10/16(金)
⑧	11/24(火)
⑨	12/16(水)
⑩	1/6(水)

C班	
日程	
①	3/26(木)
②	5/7(木)
③	6/16(木)
④	7/8(水)
⑤	8/17(月)
⑥	9/8(火)
⑦	10/23(金)
⑧	11/10(火)
⑨	12/2(水)
⑩	1/13(水)

有限会社エファ ☎ 028-639-1020