

20回コース

# 接客強化研修

**■研修実施期間**

2020年3月～2021年3月

**■研修時間**

1時間×20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

125,000円+消費

**◆カリキュラム詳細◆**

時代のニーズに対応したワンランク上の対応術を習得し、プロのビジネスパーソンに求められる意識と行動が身につく、患者・利用者様に安心・信頼していただけるスタッフの育成を図る。

	タイトル	テーマ
第1回	第一印象形成術の重要性	
第2回	顧客対応技術の習得	あいさつ、声かけタイミング・見た目の印象・身だしなみ
第3回	目線、表情技法	見るポイント、見せるポイントの習得
第4回	信頼される態度、動作技法	丁寧かつ、スピーディーな動きにするには
第5回	手渡し技術の習得	カルテの受け渡し、問診表の受け渡し方
第6回	誘導技術の習得	スムーズな誘導の仕方、ポイント
第7回	対話技術 part 1	言葉づかいの習得
第8回	対話技術 part 2	声のトーン・滑舌での注意点
第9回	対話技術 part 3	依頼する時・断る時の話法
第10回	対話技術 part 4	情報を引き出す手法
第11回	対話技術 part 5	ストーリー性をもった説明の仕方、イメージが伝わりやすい伝え方
第12回	患者様の三望心理の習得	患者の心の動きを学ぶ
第13回	タイプ別対応技法の習得 part 1	それぞれの患者のタイプを知る
第14回	タイプ別対応技法の習得 part 2	それぞれのタイプへの対応を学ぶ
第15回	タイプ別対応技法の習得 part 3	それぞれのタイプを見極める・観察力の強化
第16回	タイプ別対応技法の習得 part 4	よく出る言葉、クレームの出方、対応の仕方を学ぶ
第17回	連携技術の習得 part 1	ミスのない指示の受け方、とらえ方・思い込み防止
第18回	連携技術の習得 part 2	確実な報告、連絡、相談のコツ
第19回	伝える技術の習得	もっとも重要な報告する上でのポイント
第20回	P-D-C-A展開手法の習得	改善意識と対策意識の強化

## ◆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13日(金)	15:00~16:00	第一印象形成術の重要性
②	4月27日(月)	15:00~16:00	顧客対応技術の習得
③	5月 1日(金)	15:00~16:00	目線、表情技法
④	5月15日(金)	15:00~16:00	信頼される態度、動作技法
⑤	6月19日(金)	15:00~16:00	手渡し技術の習得
⑥	7月17日(金)	15:00~16:00	誘導技術の習得
⑦	7月27日(月)	15:00~16:00	対話技術 part 1
⑧	8月19日(水)	15:00~16:00	対話技術 part 2
⑨	9月 2日(水)	15:00~16:00	対話技術 part 3
⑩	9月18日(金)	15:00~16:00	対話技術 part 4
⑪	10月 2日(金)	15:00~16:00	対話技術 part 5
⑫	10月23日(金)	15:00~16:00	患者様の三望心理の習得
⑬	11月 6日(金)	15:00~16:00	タイプ別対応技法の習得 part 1
⑭	11月20日(金)	15:00~16:00	タイプ別対応技法の習得 part 2
⑮	12月 4日(金)	15:00~16:00	タイプ別対応技法の習得 part 3
⑯	12月25日(金)	15:00~16:00	タイプ別対応技法の習得 part 4
⑰	1月15日(金)	15:00~16:00	連携技術の習得 part 1
⑱	2月 5日(金)	15:00~16:00	連携技術の習得 part 2
⑲	3月 5日(金)	15:00~16:00	伝える技術の習得
⑳	3月26日(金)	15:00~16:00	P-D-C-A展開手法の習得

有限会社エファ ☎ 028-639-1020

## ◆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13日(金)	18:30~19:30	第一印象形成術の重要性
②	4月24日(金)	18:30~19:30	顧客対応技術の習得
③	5月 8日(金)	18:30~19:30	目線、表情技法
④	5月15日(金)	18:30~19:30	信頼される態度、動作技法
⑤	6月19日(金)	18:30~19:30	手渡し技術の習得
⑥	7月17日(金)	18:30~19:30	誘導技術の習得
⑦	7月31日(金)	18:30~19:30	対話技術 part 1
⑧	8月28日(金)	18:30~19:30	対話技術 part 2
⑨	9月18日(金)	18:30~19:30	対話技術 part 3
⑩	9月29日(火)	18:30~19:30	対話技術 part 4
⑪	10月 2日(金)	18:30~19:30	対話技術 part 5
⑫	10月23日(金)	18:30~19:30	患者様の三望心理の習得
⑬	11月 6日(金)	18:30~19:30	タイプ別対応技法の習得 part 1
⑭	11月20日(金)	18:30~19:30	タイプ別対応技法の習得 part 2
⑮	12月 4日(金)	18:30~19:30	タイプ別対応技法の習得 part 3
⑯	12月25日(金)	18:30~19:30	タイプ別対応技法の習得 part 4
⑰	1月15日(金)	18:30~19:30	連携技術の習得 part 1
⑱	2月 5日(金)	18:30~19:30	連携技術の習得 part 2
⑲	3月 5日(金)	18:30~19:30	伝える技術の習得
⑳	3月26日(金)	18:30~19:30	P-D-C-A展開手法の習得

有限会社エファ ☎ 028-639-1020