

10回コース

対応技術強化研修

■研修実施期間

2020年10月～2022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

100,000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、基本理念を再確認し多様化するニーズに応える対応術と検証・結果に基づく計画を構築することにより、対応力の向上と現場に活かし行動できるスタッフの育成を図り、就労年数に関わらず必要なスキルとして習得し、信頼・安心・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	業界の現状を知っておこう	・幼児教育の変化とコンプライアンスの理解 ・父兄の関わりの変化、子供との関わりの変化の習得
第2回	変化の時代を生き抜く	・要求、要望の理解及び対策の立案の仕方
第3回	仕事の3原則	・幼児育成の3つの原則の理解 ・原則に伴う推進の知識の習得
第4回	基本理念とは	・共有目的の立て方の習得 ・実践的P-D-C-Aの導入、手順の理解及び展開方法を学ぶ
第5回	顧客と同僚への印象形成術	・観る力、聴く力の強化 ・観察する力の習得と、個別対応での伝達技術の強化 Part.1
第6回	顧客と同僚とのコミュニケーションルール	・観る力、聴く力の強化 ・観察する力の習得と、個別対応での伝達技術の強化 Part.2
第7回	感動を与える対応術	・成果を実現させるための行動計画のつくり方 ・具体的に立案していくためのポイント理解
第8回	安心、信頼感を与える対応	・検証、結果に基づく新規計画の構築の仕方 ・実践的運用の仕方の習得
第9回	役割と責任	・優先順位付けの判断キーワード(緊急性・重要性)を理解する ・立場、役割でのキーワードの捉え方を学ぶ
第10回	行動にあらわそう	・結果事例に基づくP-D-C-Aの作成 ・個々人の目標実行計画への落とし込み(作成)、発表

◆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	2020年 10月30日(金)	18：30～20：30	業界の現状を知っておこう
②	12月11日(金)	18：30～20：30	変化の時代を生き抜く
③	2021年 2月12日(金)	18：30～20：30	仕事の3原則
④	4月16日(金)	18：30～20：30	基本理念とは
⑤	5月21日(金)	18：30～20：30	顧客と同僚への印象形成術
⑥	7月16日(金)	18：30～20：30	顧客と同僚とのコミュニケーションルール
⑦	8月 6日(金)	18：30～20：30	感動を与える対応術
⑧	10月22日(金)	18：30～20：30	安心、信頼感を与える対応
⑨	12月10日(金)	18：30～20：30	役割と責任
⑩	2022年 1月14日(金)	18：30～20：30	行動にあらわそう

有限会社エファ ☎ 028-639-1020