10回コース

対応技術強化研修

■研修実施期間
2020年10月～2021年9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

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	2020年 10月24日(土)	9：00～11：00	業界の現状を知っておこう
②	11月14日(土)	9：00～11：00	変化の時代を生き抜く
③	12月12日(土)	9：00～11：00	仕事の3原則
④	2021年 2月27日(土)	9：00～11：00	基本理念とは
⑤	3月13日(土)	9：00～11：00	顧客と同僚への印象形成術
⑥	4月24日(土)	9：00～11：00	顧客と同僚とのコミュニケーションルール
⑦	5月　8日(土)	9：00～11：00	感動を与える対応術
⑧	7月10日(土)	9：00～11：00	安心、信頼感を与える対応
⑨	8月　7日(土)	9：00～11：00	役割と責任
⑩	9月25日(土)	9：00～11：00	行動にあらわそう

有限会社エファ　☎ 028-639-1020