

10回コース

対応技術パワーアップ研修

■研修実施期間

2021年1月～2021年12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

112,500円(税別)

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、またコロナ禍で厳しい社会状況の中にあって、環境とニーズに対応しお客様の安心・信頼を揺るぎないものとする対応力を身に着けるため、相手に伝わる実践リトレーニングを重ね更なる対応技術を向上させ、在籍年数に関わらず必要な知識・技能として体得し、共有し積極的に業務に活かせるスタッフの育成を図る。

	研修項目	内容
第1回	お客様対応力向上技術の習得	個々のタイプを受け止める
第2回	情報共有によるハウレンソウのシステム化技術の習得	確認の重要性
第3回	お客様のご要望を正確に把握する技術のトレーニング	アクティブリスニング手法
第4回	お客様にわかりやすく説明する話法の習得 Part1	目に伝えるプレゼン極意
第5回	お客様にわかりやすく説明する話法の習得 Part2	耳に伝えるプレゼン極意
第6回	クレーム対応の技術トレーニング	初期鎮火の手法
第7回	技術を共有していく手法	質問力・説明力の技術
第8回	改善点共有の重要性	報告・連絡・相談を徹底させるための技術
第9回	協働作業における留意点の習得	作業効率をレベルアップする
第10回	まとめ	技術習得の振り返りと今後の目標設定策定

◆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	1月 8日(金)	17：00～19：00	お客様対応力向上技術の習得
②	2月12日(金)	17：00～19：00	情報共有によるハウレンソウのシステム化技術の習得
③	3月12日(金)	17：00～19：00	お客様のご要望を正確に把握する技術のトレーニング
④	5月14日(金)	17：00～19：00	お客様にわかりやすく説明する話法の習得 Part1
⑤	6月11日(金)	17：00～19：00	お客様にわかりやすく説明する話法の習得 Part2
⑥	7月 9日(金)	17：00～19：00	クレーム対応の技術トレーニング
⑦	9月10日(金)	17：00～19：00	技術を共有していく手法
⑧	10月 8日(金)	17：00～19：00	改善点共有の重要性
⑨	11月12日(金)	17：00～19：00	協働作業における留意点の習得
⑩	12月10日(金)	17：00～19：00	まとめ

有限会社エファ ☎ 028-639-1020