

10回コース

利用者対応ブラッシュアップ研修

■研修実施期間

2021年6月～2023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

137,500円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、環境とニーズに対応し利用者様に安心・信頼していただけるスタッフの育成と相手に伝わる実践リトレーニングを重ね、スキルを磨き対応技術の強化を図り、リピートにつながる体制を作り上げていく。

	研修項目	内 容
第1回	組織に必要とされる人財とは	～組織に必要とされる人財となる 自己変革～
第2回	技術力向上研修	～技術力向上のための改善意識～
第3回	組織力向上研修	～組織力強化のための報連相～
第4回	対話力強化研修①	～相手の知りたい情報の伝え方～
第5回	対話力強化研修②	～チームが共有すべき情報の伝え方～
第6回	傾聴力強化研修①	～わからないことを尋ねるときの聞き方～
第7回	傾聴力強化研修②	～お客様のご要望・本音を聞き出すには～
第8回	コミュニケーションスキル向上研修	～ほめる技術・叱る技術～
第9回	クレーム対応研修	～納得してもらうためのクレーム対応～
第10回	実践活用研修	～今後の課題と目標設定～

◆スケジュール◆

会場：貴社研修室、貸会議室

	日程	時間	研修項目
①	2021年 6月 29日(火)	13:30～15:30	組織に必要とされる人財とは
②	8月 31日(火)	13:30～15:30	技術力向上研修
③	10月 18日(月)	13:30～15:30	組織力向上研修
④	12月 16日(木)	13:30～15:30	対話力強化研修①
⑤	2022年 2月 15日(火)	13:30～15:30	対話力強化研修②
⑥	4月 25日(月)	13:30～15:30	傾聴力強化研修①
⑦	6月 13日(月)	13:30～15:30	傾聴力強化研修②
⑧	8月 22日(月)	13:30～15:30	コミュニケーションスキル向上研修
⑨	10月 21日(金)	13:30～15:30	クレーム対応研修
⑩	12月 12日(月)	13:30～15:30	実践活用研修

	日程	時間	研修項目
①	2021年 7月 1日(木)	13:30～15:30	組織に必要とされる人財とは
②	9月 3日(金)	13:30～15:30	技術力向上研修
③	11月 4日(木)	13:30～15:30	組織力向上研修
④	2022年 1月 7日(金)	13:30～15:30	対話力強化研修①
⑤	3月 3日(木)	13:30～15:30	対話力強化研修②
⑥	5月 23日(月)	13:30～15:30	傾聴力強化研修①
⑦	7月 5日(火)	13:30～15:30	傾聴力強化研修②
⑧	9月 12日(月)	13:30～15:30	コミュニケーションスキル向上研修
⑨	11月 4日(金)	13:30～15:30	クレーム対応研修
⑩	2023年 1月 20日(金)	13:30～15:30	実践活用研修

有限会社エファ ☎ 028-639-1020