

10回コース

利用者対応強化研修

■研修実施期間

平成30年1月～平成30年11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

140,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、利用者様に対し、少しでもスムーズかつ安心・信頼していただけるスタッフの育成を図り、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	～利用者様の期待は時代とともに変化してきている～
第2回	感動を与える対応術の習得	～目配り・気配り・心配り～
第3回	コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵	～合意形成とKYT～
第4回	相手に合わせて対応する	～ソーシャルタイプを知る～
第5回	利用者対応に対する対策と実情理解	～コミュニケーションルールと対策～
第6回	安心感・信頼感を与える電話対応の技術	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第7回	苦情対応編	～クレームを感動の対応に変える～
第8回	報連相の重要性	～最強のチームを創る～
第9回	PDCA活用	～改善体質を定着させる～
第10回	仕事の3原則と働く上での4原則	～自分の能力に蓋をしない～

◆スケジュール◆

会場：貴施設研修室、貸会議室

	日程	時間	研修項目
①	1月26日(金)	18:30～20:30	業界の現状を知っておこう
②	2月23日(金)	18:30～20:30	感動を与える対応術の習得
③	3月16日(金)	18:30～20:30	コンセンサス能力の強化と危険予知(先を読み解く力)の向上が鍵
④	5月25日(金)	18:30～20:30	相手に合わせて対応する
⑤	6月22日(金)	18:30～20:30	利用者対応に対する対策と実情理解
⑥	7月20日(金)	18:30～20:30	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	8月24日(金)	18:30～20:30	苦情対応編
⑧	9月21日(金)	18:30～20:30	報連相の重要性
⑨	10月26日(金)	18:30～20:30	PDCA活用
⑩	11月16日(金)	18:30～20:30	仕事の3原則と働く上での4原則

有限会社エファ ☎ 028-639-1020