

10回コース

ご利用者・患者対応 実践強化研修

■研修実施期間

令和4年9月～令和5年6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

50,000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、地域社会においても信頼・安心されるスタッフの育成を図ると共に、コミュニケーション力や対応技術の向上を目指し、就労年数に関わらず必要なスキルとして習得し、組織の一員として活躍できるスタッフの育成を目指します。

	研修項目	内容
第1回	業界の現状を知っておこう	～ご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	ビジネストークの4つのテクニック	～気づきの習得～
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	利用者様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	苦情対応編ーホスピタリティ精神を展開していくにはー	～クレームの背景と傾向・対応術～
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	～アクションプラン～
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：貴社研修室、貸会議室

	日程	時間	研修項目
①	9月 7日(水)	14:30～16:30	業界の現状を知っておこう
②	10月12日(水)	14:30～16:30	感動を与える対応術の習得
③	11月 9日(水)	14:30～16:30	ビジネストークの4つのテクニック
④	12月 7日(水)	14:30～16:30	相手に合わせて対応する
⑤	1月25日(水)	14:30～16:30	利用者様対応に対する対策と実情理解
⑥	2月 8日(水)	14:30～16:30	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	3月 8日(水)	14:30～16:30	苦情対応編ーホスピタリティ精神を展開していくにはー
⑧	4月26日(水)	14:30～16:30	報連相の重要性
⑨	5月10日(水)	14:30～16:30	PDCA活用
⑩	6月14日(水)	14:30～16:30	仕事の3原則と働く上での4原則

	日程	時間	研修項目
①	9月14日(水)	14:30～16:30	業界の現状を知っておこう
②	10月24日(月)	14:30～16:30	感動を与える対応術の習得
③	11月30日(水)	14:30～16:30	ビジネストークの4つのテクニック
④	12月12日(月)	14:30～16:30	相手に合わせて対応する
⑤	1月16日(月)	14:30～16:30	利用者様対応に対する対策と実情理解
⑥	2月20日(月)	14:30～16:30	安心感、信頼感を与える電話対応の技術
⑦	3月29日(水)	14:30～16:30	苦情対応編ーホスピタリティ精神を展開していくにはー
⑧	4月17日(月)	14:30～16:30	報連相の重要性
⑨	5月22日(月)	14:30～16:30	PDCA活用
⑩	6月19日(月)	14:30～16:30	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