

10回コース

組織人としての実践強化研修

■研修実施期間
2023年10月～2024年7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
225,000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、コミュニケーション力や対応技術の強化を図り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、また地域社会においても信頼・安心され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	～顧客の期待は時代とともに変化してきている～
第2回	対応技術の習得と理解	～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	観察力強化と組織内でのたちまわり技術	～ソーシャルタイプを知る～
第5回	顧客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（取引先とのやりとり技術）	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第7回	苦情対応編 情報収集の仕方、使い方	～クレームを感動の対応に変える～
第8回	報連相の重要性とPDCAの活用（展開の仕方）	～最強のチームを創る 改善体質～
第9回	組織の一員であることを理解せよー組織に必要な2つの能力ー	～内部での情報連携が組織力を生む～
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：貴社会議室、貴社研修室

	日程	時間	研修項目
①	10月31日(火)	13:00~15:00	業界の現状を知っておこう
②	11月16日(木)	13:00~15:00	感動を与える対応術の習得
③	12月26日(火)	13:00~15:00	慣例からの脱却術
④	1月11日(木)	13:00~15:00	働く上での4原則の理解及び展開の仕方
⑤	2月28日(水)	13:00~15:00	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
⑥	3月16日(木)	13:00~15:00	相手に合わせて対応する術の習得
⑦	4月20日(木)	13:00~15:00	利用者対応に対する対策と実情理解
⑧	5月18日(木)	13:00~15:00	コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)
⑨	6月15日(木)	13:00~15:00	安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得
⑩	7月20日(木)	13:00~15:00	苦情対応編 Part.1

有限会社エファ ☎ 028-639-1020