

10回コース

接客強化研修 ～実践編～

■研修実施期間

2024年6月～2025年3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

120,000円+消費

◆カリキュラム詳細◆

時代のニーズに対応したワンランク上の対応術を習得し、プロのビジネスパーソンに求められる意識・行動・技術を実践的に身に付け、お客様に安心・信頼していただけるスタッフの育成を図る。

	タイトル	テーマ
第1回	《1.視覚戦略技術》 第一印象形成術の重要性 顧客対応技術の習得	あいさつ、声かけタイミング・見た目の印象・身だしなみ
第2回	目線、表情技法 信頼される態度、動作技法	見るポイント、見せるポイントの習得 丁寧かつ、スピーディーな動きにするには
第3回	《2.聴覚戦略技術》 対話技術 Part 1 対話技術 Part 2	言葉遣いの習得 声のトーン・滑舌での注意点
第4回	対話技術 part 3 対話技術 part 4	依頼する時・断る時の話法・上手な断り方 情報を引き出す手法
第5回	《3.顧客実践対応技術》 ビジネス文書の書き方	メールの書き方・報告書の書き方・メモのまとめ方
第6回	電話対応技術 Part 1	電話対応の基本・受け方かけ方の流れ・よくある電話の洗い出し
第7回	電話対応技術 Part 2（実践ロープレ研究1:商品提案編）	実践ロープレ研究:一般的な対応
第8回	電話対応技術 Part 3（実践ロープレ研究2:苦情対処編）	実践ロープレ研究:苦情・クレーム対応
第9回	《4.顧客期待対応技術》 タイプ別対応技法の習得 Part 1 タイプ別対応技法の習得 part 2	それぞれのタイプを知り見極める よく出る言葉、クレームの出方、対応の仕方を学ぶ
第10回	《5.情報共有技術》 連携技術の習得 Part 1 連携技術の習得 Part 2	ミスのない指示の受け方、とらえ方・思い込み防止 確実な報告、連絡、相談のコツ・営業の力量はここで決まる

◆スケジュール◆

会場:会議室、研修室

	日程	時間	研修項目
①	2024年 6月18日(火)	15 : 00～17 : 00	《1.視覚戦略技術》 第一印象形成術の重要性 顧客対応技術の習得
②	7月30日(火)	15 : 00～17 : 00	目線、表情技法 信頼される態度、動作技法
③	8月27日(火)	15 : 00～17 : 00	《2.聴覚戦略技術》 対話技術 part 1 対話技術 part 2
④	9月24日(火)	15 : 00～17 : 00	対話技術 part 3 対話技術 part 4
⑤	10月29日(火)	15 : 00～17 : 00	《3.顧客実践対応技術》 ビジネス文書の書き方
⑥	11月26日(火)	15 : 00～17 : 00	電話対応技術 Part 1
⑦	12月24日(火)	15 : 00～17 : 00	電話対応技術 Part 2（実践ロープレ研究1:商品提案編）
⑧	1月28日(火)	15 : 00～17 : 00	電話対応技術 Part 3（実践ロープレ研究2:苦情対処編）
⑨	2月25日(火)	15 : 00～17 : 00	《4.顧客期待対応技術》 タイプ別対応技法の習得 part 1 タイプ別対応技法の習得 part 2
⑩	3月25日(火)	15 : 00～17 : 00	《5.情報共有技術》 連携技術の習得 part 1 連携技術の習得 part 2

有限会社エファ ☎ 028-639-1020