

14回コース

利用者対応強化研修

■研修実施期間

2024年5月～2025年6月

■研修時間

1.5時間×14回コース 計21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

151,200円+税

◆カリキュラム詳細◆

企業環境が激変する中、競争激化の時代にあって刻々と変化する業界の現状を把握し、多様化するニーズに応える対応技術の強化と、利用者様にスムーズかつ安心・信頼していただけるスタッフの育成を図り、就労年数に関わらず必要なスキルとして習得し、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	慣例からの脱却術	～自分の判断だけでなく確認することの重要性～
第4回	働く上での4原則の理解及び展開の仕方	～具体的な信頼・安心・貢献の理解～
第5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6回	相手に合わせて対応する術の習得	～ソーシャルタイプを知る～
第7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8回	コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)	～気のゆるみが大きなミスとなる～
第9回	安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第10回	苦情対応編 Part.1	～クレームを感動の対応に変える～
第11回	苦情対応編 Part.2	～情報収集力と観察する力を身につける～
第12回	報連相の重要性	～最強のチームを創る～
第13回	PDCA活用と展開の仕方	～改善体質を定着させる～
第14回	仕事の3原則と実践宣言	～自分の能力に蓋をしない～

◆スケジュール◆

会場:会議室、研修室

	日程	時間	研修項目
①	5月22日(水)	18:00～19:30	業界の現状を知っておこう
②	6月12日(水)	18:00～19:30	感動を与える対応術の習得
③	7月10日(水)	18:00～19:30	慣例からの脱却術
④	8月21日(水)	18:00～19:30	働く上での4原則の理解及び展開の仕方
⑤	9月11日(水)	18:00～19:30	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
⑥	10月23日(水)	18:00～19:30	相手に合わせて対応する術の習得
⑦	11月13日(水)	18:00～19:30	利用者対応に対する対策と実情理解
⑧	12月18日(水)	18:00～19:30	コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)
⑨	1月22日(水)	18:00～19:30	安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得
⑩	2月12日(水)	18:00～19:30	苦情対応編 Part.1
⑪	3月12日(水)	18:00～19:30	苦情対応編 Part.2
⑫	4月16日(水)	18:00～19:30	報連相の重要性
⑬	5月14日(水)	18:00～19:30	P D C A 活用と展開の仕方
⑭	6月18日(水)	18:00～19:30	仕事の3原則と実践宣言

	日程	時間	研修項目
①	5月29日(水)	16:00～17:30	業界の現状を知っておこう
②	6月 5日(水)	9:30～11:00	感動を与える対応術の習得
③	7月24日(水)	16:00～17:30	慣例からの脱却術
④	8月28日(水)	9:30～11:00	働く上での4原則の理解及び展開の仕方
⑤	9月11日(水)	16:00～17:30	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
⑥	10月30日(水)	16:00～17:30	相手に合わせて対応する術の習得
⑦	11月 6日(水)	9:30～11:00	利用者対応に対する対策と実情理解
⑧	12月25日(水)	9:30～11:00	コンプライアンスの理解と実践(事例伝達)
⑨	1月22日(水)	9:30～11:00	安心感・信頼感を与える電話対応の技術習得
⑩	2月26日(水)	9:30～11:00	苦情対応編 Part.1
⑪	3月26日(水)	9:30～11:00	苦情対応編 Part.2
⑫	4月16日(水)	9:30～11:00	報連相の重要性
⑬	5月28日(水)	9:30～11:00	P D C A 活用と展開の仕方
⑭	6月11日(水)	9:30～11:00	仕事の3原則と実践宣言

有限会社エファ ☎ 028-639-1020