

指導者養成 2日間コース

「電話応対指導者養成研修」

「クレーム対応研修」

「電話応対指導者養成研修」

指導育成担当者に求められるのは、表面的なテクニックではなく「知識・技能・人間力」です。実技や課題研究を通して「部下、メンバーのネガティブ心理」指導者自身の「ストレス要因を把握」し「ハラスメント」と誤解されないための防止策等を探ります。電話応対コンクール参加予定の事業所の方には、指導・育成等の「気づきと改善力を高める」機会にもなります。

クレーム対応研修

リスクマネジメントにおけるクレーム対応の重要性を学び現場力の向上を目指します。不寛容社会と言われる中、お客様心理を理解するのはもちろん、クレーム対応者の心理(ストレス)を理解し対応内容を「効果的なフィードバック」することが確かな成長につながります。「不満の連鎖を断ち切り、個人～組織全体の問題解決能力を高めるための研修です。

開催日時

2020年2月26日(水) 「電話応対指導者養成研修」
 2020年2月27日(木) クレーム対応研修
 各日 10:00～17:00

1日のみ受講もOKです。

講師

Officeライフキャリア・コミュニケーション 代表
 キャリアコンサルタント 藤原 みよ氏

受講料
 (各日)

一般： 1名様 3,300円
 (テキスト代金、税込) ※事前のお振込みをお願いします。

申込方法

申込書(裏面)をFAX
 で送信下さい

定員

30名様

会場

仙台会場：NTT東日本 仙台青葉通ビル 14階
 仙台市青葉区一番町2-8-25

申込締切

2月18日

※定員になり次第締切ます。

研修プログラム

「電話応対指導者養成研修」

～現場リーダーの必須能力！
 「コーチングコミュニケーション」実践～

効果的にフィードバック！
 「クレーム対応力向上」と指導の仕方
 ～「確かなスキル&マインドを習得」
 対応品質向上を目指して～

1. 人材(財)育成は組織の最重要課題

- ・経営理念に基づいた教育の実践
- ・人材(財)育成における課題とその要因を探る

2. コーチングとコミュニケーション能力の関係

- ・社会環境の変化とキャリア形成のあり方
- ・人を育み「自らも成長」する

【実技】

3. 効果的なコーチングを実践し「問題解決」

- ・経験則だけに頼らない指導・育成の方法を身に付ける
- ・人を伸ばすアドバイスの仕方

【実技】

1. 顧客満足推進のためのスキル&マインド

- ・リスクマネジメントにおけるクレーム対応の重要性
- ・顧客満足向上のためのクレーム対応

2. 満足、不満足の原因

【実技】 ～クレームの内容を客観的に捉えるために～

3. クレーム対応における「フィードバックの仕方」

- ・社内外のクレームは良く聞く(聴く)ことから始まる
- ・対応結果を「効果的にフィードバック」

【実技】～「電話応対の実技」を通して学ぶクレーム対応～

【実技】～顧客満足(CS)と従業員満足(ES)の関係性～

※この研修は、グループワーク形式で実技を伴う研修です。他社の方々との意見交換・情報交換などから多くのことを学び取っていただけます。

電話対応「指導者養成研修」・「クレーム対応研修」申込書【お申込日： 月 日】

事業所名		会 員 ・ 非 会 員
連絡責任者		お役職
連絡先 TEL()	—	FAX() —
<p>◇申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ 連絡責任者様あてご連絡いたします。</p> <p>ご希望の連絡方法をお教えてください。 <input type="checkbox"/>電話 <input type="checkbox"/>FAX <input type="checkbox"/>メール メールアドレス</p> <p>◇開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認ください。 _____</p>		

電話対応「指導者養成研修」	クレーム対応研修
(フリガナ)	(フリガナ)
(名前) (性別) 男・女	(名前) (性別) 男・女
(フリガナ)	(フリガナ)
(名前) (性別) 男・女	(名前) (性別) 男・女

※2名様以上の参加をご希望の場合、用紙を複写してお申込下さい。申込み多数の場合はお断りさせて頂く場合がございますのでご了承願います。