

2021年度はオンライン研修を5月から毎月開催します！！

オンライン研修のご案内

開催日時：2021年5月17日（月）13：30～17：00

5月開催【電話応対力向上研修】～「若手社員」向け～

- 〈内容〉
- ・電話応対の基本
 - ・第一声の名乗り
 - ・声の印象を高める電話応対の基本
 - ・好感度の高い応対・ロールプレイング

募集概要

※ zoomによるオンライン研修です。

1. 開催日時：2021年5月17日（月）13：30～17：00
2. 募集人数：20名※ 先着順定員になり次第締切
3. 参加費：3,300円（税込）〈滋賀支部会員参加無料〉
4. 締め切り：2021年5月6日（木）
5. 申込方法：下記URL、または右のQRコードから滋賀支部HPトップページにあるオンライン研修バナーよりお申し込みください。

参加申込受付
4月5日（月）開始



参加方法

※ Webでの事前登録が必要です。

1. 登録頂いたメールアドレスへ、アクセスに必要なURLを開催1週間前に送付いたします。
2. 当日にアクセスURLをクリックし、ご覧ください。

滋賀支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

《その他》

- ・通信環境、機器（パソコン、スマホ、タブレットなど）は会員様でご用意をお願いいたします。
- ・招待メールの転送や公開はご遠慮ください。
- ・講演内容をPC等に録画・保存することはご遠慮ください。
- ・通信の安定したインターネット環境でご聴講ください。通信にかかる費用は会員様のご負担となります。

2021年度 オンライン研修 年間スケジュール一覧

2021年5月 若手社員	2021年6月 若手社員	2021年7月 若手社員	2021年8月 若手社員	2021年9月 中堅/管理者
■電話応対力向上 ・電話応対の基本 ・第一声の名乗り ・声の印象を高める ・好感度の高い応対 ・ロールプレイング	■Eメール強化 ・メール対応の留意点 ・メール作成の基本 ・メール実践ワーク	■メンタルヘルス ・ストレスの要因と反応 ・良いストレスと悪いストレス ・ピリーフチェンジ ・ストレスパターン ・ストレス解決法紹介	■仕事のすすめ方 ・報連相の重要性 ・報連とPDCA ・指示の受け方 ・ロールプレイング	■教える方 ・教えるとは ・教えるのコツ ・ケーススタディ ・ロールプレイング

★各月の研修詳細およびエントリー方法については、開催前月の滋賀支部ニュースおよびHPにてご案内します。ぜひご参加ください！

2021年10月 中堅/管理者	2021年11月 全般	2021年12月 中堅/管理者	2022年1月 全般	2022年2月 管理者	2022年3月 全般
■フィードバック ・コーチングの基礎 ・指導に必要なフィードバック ・タイプ別指導 ・ロールプレイング	■円滑なコミュニケーション ・コミュニケーションとは ・聴くスキル ・話すスキル ・ロールプレイング	■リーダーシップ ・チームとグループの違い ・リーダーシップとは ・フォロワーシップ ・合意形成の重要性 ・合意形成ワーク	■クレーム対応 ・クレームとは何か ・クレーム対応のプロセス ・ロールプレイング	■ほめ方・叱り方 ・ほめる・叱る ・ほめ方ポイント ・叱り方ポイント ・部下を育てる ・指導のポイント ・ロールプレイング	■高齢者対応 ・高齢者の現状 ・高齢者の特性理解 ・高齢者対応方