

仕事に活かせる、

実践

応対力向上セミナー

事前予約受付中！

対象は新人から中堅、新任マネージャまで、職種や事業規模に関係なく、日常で使うコミュニケーション力の向上について学びます。

セミナーの内容は、職場内やトラブル時のシーンを題材に、どんな言葉をかけたらいいのか？どう振舞えばいいのか、自分に合ったスタイルを見つけて習得をめざすものです。1講座毎に完結していますが、レベルを上げていく3回シリーズにしています(和歌山市と田辺市で各3講座)

受講希望の予約を始めましたので、自己啓発、社員教育の活用にお役立てください。各回30名様までです。

●開催日時

言葉と振る舞いの力で、身近のあるあるを解決しませんか？

時間はすべて13:00～16:30

ステップ1

<目安：新人～中堅>

11月27日(木) 和歌山

11月28日(金) 田 辺

(主なテーマ)

- ・信頼される言葉遣い、報・連・相
- ・働きがい、エンゲージメント
- ・クレーム対応の心構え

簡潔な報告

いつまで経っても
要領よく報告でき
ないんだ、はじめての会社の
電話、どう出れば
いいの？

距離感

いきなりの苦情、
上司がいない！
どうすれば？

クレーム対応

ステップ2

<目安：中堅>

1月29日(木) 和歌山

1月30日(金) 田 辺

(主なテーマ)

- ・モチベーションの高め方
- ・インプロカ(即興力)を鍛える
- ・カウンセリングとアサーション

悩み相談

部下からの相談、
つい説教になって
しまう、上司の厳しい
指示、どう部下に
伝えようか？

指示・依頼

ステップ3

<目安：中堅・マネージャ>

2月26日(木) 和歌山

2月27日(金) 田 辺

(主なテーマ)

- ・2次クレームの対処
- ・コーチングの方法
- ・カスタマーハラスメント対策

カスハラ

苦手な取引先、
どう付き合っ
たらいいの？お客様の勘違い？
でもどう指摘した
らいいの？後輩に仕事頼みた
いけど遠慮しちゃう
んだよね、

部下指導

※上記は一例です。実際のセミナーでは内容が異なる場合がありますので予めご了承ください。

わかりやすい事例を使って、楽しみながら応対力をアップ！

●開催場所

和歌山会場 和歌山商工会議所(和歌山市西汀丁36)

田 辺 会場 ガーデンホテルハナヨ(田辺市文里2丁目36-40)

●受講料(お一人)

無料^{※1} (一般参加は5,000円/講座 3講座一括申込みは12,000円)^{※2}

※1 ユーザ協会会員の場合です。協会へ同時入会いただくと受講料は人数に関わらず無料となります。

会費は事業所単位で年3,000円(月割あり)です。詳しくはお問合せください。

※2 税別です。ご希望の講座(ステップ1、2、3の各回)を選択いただけます。

どなたでも受講いただけます！



事前予約申込み先
または
「ユーザ協会和歌山」
でホームページを検索

●予約方法

・右上の2次元バーコード、または協会ホームページから事前予約をお願いします。イベント申込フォームの記事欄に『参加希望日』を全てご記入ください。
FAX等で申込みをご希望の場合、下記問合せ先までご連絡ください。

・開催日の1カ月前までに参加の確定連絡をメール等でいたします。その際、お伝えする期日までに受講料の振り込みをお願いします。