

10回コース

# 利用者対応ブラッシュアップ研修

■研修実施期間  
2025年4月～2026年10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  
137,500円+税

## ◆カリキュラム詳細◆

競争激化の時代、環境とニーズに対応し利用者様に安心・信頼していただけるスタッフの育成と、スキルを磨き相手に伝わる実践リトレーニングを重ねて対応技術の強化を図り、リピートにつながる体制を創りあげていく。

	研修項目	内 容
第1回	組織に必要とされる人財とは	～組織に必要とされる人財となる 自己変革～
第2回	技術力向上研修	～技術力向上のための改善意識～
第3回	組織力向上研修	～組織力強化のための報連相～
第4回	対話力強化研修①	～相手の知りたい情報の伝え方～
第5回	対話力強化研修②	～チームが共有すべき情報の伝え方～
第6回	傾聴力強化研修①	～わからないことを尋ねるときの聞き方～
第7回	傾聴力強化研修②	～お客様のご要望・本音を聞き出すには～
第8回	コミュニケーションスキル向上研修	～ほめる技術・叱る技術～
第9回	クレーム対応研修	～納得してもらうためのクレーム対応～
第10回	実践活用研修	～今後の課題と目標設定～

## ◆スケジュール◆

会場:会議室、研修室

	日程	時間	研修項目
①	4月22日(火)	13:30~15:30	組織に必要とされる人財とは
②	6月23日(月)	13:30~15:30	技術力向上研修
③	8月25日(月)	13:30~15:30	組織力向上研修
④	10月28日(火)	13:30~15:30	対話力強化研修①
⑤	12月11日(木)	13:30~15:30	対話力強化研修②
⑥	2月12日(木)	13:30~15:30	傾聴力強化研修①
⑦	4月20日(月)	13:30~15:30	傾聴力強化研修②
⑧	6月22日(月)	13:30~15:30	コミュニケーションスキル向上研修
⑨	8月24日(月)	13:30~15:30	クレーム対応研修
⑩	10月19日(月)	13:30~15:30	実践活用研修