

10回コース

チーム力向上強化研修

■研修実施期間

2025年8月～2026年5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

200,000円+税

◆カリキュラム詳細◆

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を習得し、利用者・ご家族様に安心・信頼していただけるスタッフの育成とチーム力の向上・強化を図り、レポートにつながる体制をしっかりと創り上げていく。

	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	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4回	相手に合わせて対応する	～ソーシャルタイプを知る～
第5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6回	安心感・信頼感を与える電話対応の技術	～言葉遣いと声のトーンの練習～
第7回	苦情対応編	～クレームを感動の対応に変える～
第8回	報連相の重要性	～最強のチームを創る～
第9回	PDCA活用	～改善体質を定着させる～
第10回	仕事の3原則と働く上での4原則	～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	8月20日(水)	15:00~17:00	業界の現状を知っておこう
②	9月18日(木)	15:00~17:00	感動を与える対応術の習得
③	10月22日(水)	15:00~17:00	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
④	11月20日(木)	15:00~17:00	相手に合わせて対応する
⑤	12月10日(水)	15:00~17:00	利用者対応に対する対策と実情理解
⑥	1月15日(木)	15:00~17:00	安心感・信頼感を与える電話対応の技術
⑦	2月25日(水)	15:00~17:00	苦情対応編
⑧	3月19日(木)	15:00~17:00	報連相の重要性
⑨	4月22日(水)	15:00~17:00	PDCA活用
⑩	5月21日(木)	15:00~17:00	仕事の3原則と働く上での4原則