

コミュニケーション・スキルアップセミナー

～指導者として、実践的なマナーを身につけます～

基本マナーから実践へ。様々な顧客心理を踏まえて、具体的な対応を考えます。
指導する立場として、手本となれるような対応、指導する際の留意点など、
参加者のニーズに合わせたスキルをロールプレイ中心、マンツーマン方式で身に付けます。
話し方・聴き方のステップを実践的に身につけます。

- ◇ 開催日 2007年9月27日
- ◇ 時間 10:00～17:00
- ◇ 受講料 ¥10,500 (税・教材費込み)
- ◇ 会場 pure カウンセリングセンター2階(堺筋本町)



プログラム	
10:00 開始	
1 オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none">・ マナーの基本確認と顧客心理・ VTRを使い、自分自身を振り返る
2 対応シミュレーション 「様々な問い合わせ・指導」 VTRで振り返る	<ul style="list-style-type: none">・ 各自の職場において、遭遇する具体的な問い合わせや営業活動・指導の場面を想定して、ロールプレイを実施する。 VTRで録画再生し、マナーの基本・顧客心理に沿った対応を考える。
3 接遇動作の確認と指導方法	<ul style="list-style-type: none">・ 基本動作・応用動作について確認・実習を行う。・ 動作について、指導場面を想定した実習を行う。
4 「苦情対応」シミュレーション VTRで振り返る	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情の場面を想定して、その対応を演じて録画する。・ 再生しながら苦情対応のポイントを確認する。
5 .まとめ 17:00 終了	<ul style="list-style-type: none">・ 指導する立場として、コメントの仕方も身につける。・ 今後の目標設定

お申込み・お問い合わせは
以下へメールでお願い致します。

info@mans-resource.com

man's Resource マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127

URL <http://www.mans-resource.com>