

接遇/電話応対 研修

11/15 (木) 18:00~
定員50名

研修内容

接遇とは
信頼を与える「三つのマナー」
話し方のマナー「伝わる電話応対」

クレーム応対 研修

11/16 (金) 18:00~
定員50名

研修内容

クレームは何故起こるのか
応対事例を考える
クレームメール「返信のポイント」
アンガーマネジメント「怒りを後悔しない」

講師

資格

- ・Coco-iku (心育) シニアインストラクター
- ・NLPマスタープラクティショナー
- ・LABプロファイルプラクティショナー
- ・アンガーマネジメントファシリテーター
- ・電話応対技能検定指導者級

実績

企業でのコミュニケーション研修、ビジネスマナー研修、新人研修、電話応対研修等を実施

プロフィール

Office Fujita代表

大手通信会社で培った経験を活かし、現在は人材育成の研修講師として活動をしている。

自らの経験から出た言葉は説得力があり、人と人のコミュニケーションを大切に笑顔あふれる研修に定評がある。

SPトランプに出会ったことから「自己成長のカギは主体性である」を、自分自身のテーマとしている。

藤田 順子
- fujita junko -



案内

- 研修内容 ①接遇/電話対応研修
②クレーム対応研修

- 開催日時 ①11/15 (木) 18:00~19:30
②11/16 (金) 18:00~19:30

- 会場 大津市ふれあいプラザ 大会議室 (明日都浜大津5階) ※駐車場あり (有料)

- 入場料 事業者協議会 会員 無料 ・非会員 ¥3000-※当日入会可能

- 申し込み 別紙にてお申し込みください ※締め切り10/31

- お問い合わせ (事務局) 社会福祉法人 真盛園 077-578-0044 (担当:川橋)

研修は2日間で別テーマで行います。
参加は「どちらかだけ!」「どちらも!」歓迎です。
申込書にご記名いただき、FAXにてお申込みください。

会員様は

無料

FAX

(送信状は不要です)

特別養護老人ホーム真盛園
大津市介護サービス事業者協議会事務局
担当 (川橋)

FAX 077-579-3839

10月31日までに FAX 願います

① 11/15 「接遇/電話対応研修」

参加者 氏名	

② 11/16 「クレーム対応研修」

参加者 氏名	

平成 30年 月 日

法人名 (または事業所名) : _____

■研修や入会についてのお問い合わせは、大津市介護サービス事業者協議会事務局まで

メール : otsu-kaigosa-kyo@otsu-kaigoservice.com

電話 : 077-578-0044 事務局担当 : 川橋 (真盛園内)