

●研修プログラム

※最少開催人数:6名  
(有)エスパス・マナーアカデミー

研修プログラム		研修の目的／内容	時間	料金(税別)
1	新入社員研修	<b>接客対応マナー</b> ・社会人としての心構え ・効率的な仕事の進め方 ・対応マナーの重要性 ・好感の持たれる言葉遣い ・ビジネス電話対応 ・好感のもたれる立ち居振る舞い	7H	(会員価格) 10,000 円 ─────────── 1 名
2	接客マナー研修 基礎コース	<b>対応の強化</b> ・CS活動とは ・対応の重要性 ・正しい身だしなみ ・好感の持たれる言葉遣い ・好感のもたれる立ち居振る舞い	3 H	(会員価格) 6,000 円 ─────────── 1 名
3	接客マナー研修 実践コース	<b>対応の強化に向けて</b> ・CS活動とは ・事前期待のポイント ・対応マナーの重要性 ・好感の持たれる言葉遣い ・好感のもたれる立ち居振る舞い ・名刺の取り扱い方 ・対応ロールプレイング ・ケーススタディ	3 H	(会員価格) 6,000 円 ─────────── 1 名
4	電話対応マナー研修 基礎コース	<b>ビジネス電話対応</b> ・電話対応の基本 ・名のり方(録音・再生・コメント) ・取り次ぎ方 ・電話のかけ方 ・問い合わせ ・電話対応ロールプレイング	3 H	(会員価格) 6,000 円 ─────────── 1 名
5	電話対応マナー研修 ワンランクアップコース	<b>ワンランクアップの電話対応</b> ・気配りのある電話対応 ・好感を与える名のり方 (録音・再生・コメント) ・取り次ぐときの気配り ・電話対応ロールプレイング ・こんな場合はどうするの ・ご要望の受け方 ・ケーススタディ	3 H	(会員価格) 6,000 円 ─────────── 1 名

研修プログラム		研修の目的／内容	時間	料金(税別)
6	クレーム対処研修	<b>クレーム初期対処のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CS活動とは</li> <li>・顧客の期待</li> <li>・クレーム対処のポイント</li> <li>・クレームにならない言葉遣い</li> <li>・クッション言葉の活用</li> <li>・上手な言い回し</li> </ul>	3 H	(会員価格) 6,000 円 ----- 1 名
7	クレーム電話対処 カスタマーハラスメント研修	<b>クレーム電話対処のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレームを言う立場になってみる</li> <li>・クレーム電話対処のポイント</li> <li>・聴くスキル</li> <li>・カスタマーハラスメントを知る</li> <li>・対処の仕方</li> <li>・未然に防ぐために今日からできること</li> </ul>	3 H	(会員価格) 6,000 円 ----- 1 名
8	ビジネス文書・Eメール 作成の仕方研修	<b>ビジネス文書作成のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス文書作成の基本</li> </ul> <b>社外文書</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・詫び状</li> <li>・あいさつと結びの慣用表現</li> </ul> <b>Eメール作成のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Eメールの全体構成</li> <li>・作成でのポイント</li> <li>・作成の注意点</li> </ul>	2 H	(会員価格) 5,000 円 ----- 1 名
9	仕事の進め方研修	<b>効率的な仕事の進め方</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事を進めるPDCAサイクル</li> <li>・指示の受け方</li> <li>・報告・連絡・相談</li> <li>・質問の仕方</li> <li>・仕事をスムーズに進める コミュニケーション</li> <li>・質の高い仕事をするためのコツ</li> </ul>	3 H	(会員価格) 6,000 円 ----- 1 名
10	アサーティブ コミュニケーション研修	<b>アサーティブであるということ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・考え方と行動のパターン</li> <li>・アサーティブになれない理由</li> </ul> <b>アサーティブ・コミュニケーション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話を受け止める</li> <li>・相手の言葉に反応を示す あいづち・反復・心情理解</li> <li>・伝えたいことを整理する</li> <li>・伝え方を考える</li> <li>・お互いの納得のいく結果に導く</li> </ul> <b>実践</b>	3 H	(会員価格) 6,000 円 ----- 1 名

※会社様で 16 名様以上での研修をお考えの場合は、お値引きいたしますのでご相談くださいませ。

【3級受験】15時間必修講座＋検定(筆記・実技)				(1名様当り税別)	
講座名		時間	受講料(会員)	受講料(一般)	
1	ビジネス電話対応マナー講座	12H	20,000円	24,000円	
2	3級対策講座 (検定当日午前又は筆記試験後)	3H	5,000円	9,000円	
3	3級検定料		5,000円	7,000円	
合計			30,000円	40,000円	
【4級から3級受験】7時間必修講座＋検定(筆記・実技)				(1名様当り税別)	
講座名		時間	受講料(会員)	受講料(一般)	
1	4級合格者のための講座	4H	3,000円	6,000円	
2	3級対策講座 (検定当日午前又は筆記試験後)	3H	5,000円	9,000円	
3	3級検定料		5,000円	5,000円	
合計			13,000円	20,000円	
【2級受験】15時間必修講座＋検定(筆記・実技)				(1名様当り税別)	
講座名		時間	受講料(会員)	受講料(一般)	
1	ビジネスコミュニケーション講座 (スキルアップ編)	12H	20,000円	30,000円	
2	2級対策講座 (検定当日午前又は筆記試験後)	3H	6,000円	10,000円	
3	2級検定料		6,000円	6,000円	
合計			32,000円	46,000円	
【1級受験】15時間必修講座＋検定(筆記・実技)				(1名様当り税別)	
講座名		時間	受講料(会員)	受講料(一般)	
1	ビジネスコミュニケーション講座 (リーダー編)	12H	20,000円	37,000円	
3	1級対策講座 (検定当日午前又は筆記試験後)	3H	8,000円	13,000円	
4	1級検定料		7,000円	7,000円	
合計			35,000円	57,000円	

※会社様で5名様以上受験をお考えの場合は、お値引きいたしますのでご相談くださいませ。