

研修ご担当者向け無料公開セミナー&情報交換会

説明能力を伸ばしたいと考えている職員が多い
相手に応じた説明ができるよう整えたい…



クレームの対応に苦慮している
具体的な対応法を身に付けさせたい…

どんな雰囲気で行われるのか
確認しておきたい…



研修ご担当者からご依頼・お問い合わせを多くいただくテーマを2つ厳選し、
話し方教育センター専任講師が模擬研修をいたします。
実際に講師の登壇風景をご覧いただき、今後の研修計画へお役立てください。
ご参加を心よりお待ちしております！

【日付】平成29年 **7月19日** (水) 13:00~16:40

【会場】 駅南貸会議室KENTO 2階 ROOM E

【対象】 研修ご担当者

【講師】 話し方教育センター専任講師 2名

～タイムスケジュール(予定)～

12:45~	受付
13:00~	開講のあいさつ
13:05~14:35	クレーム対応能力向上セミナー ～何を訊くのか?どのように訊くのか?～
14:35~14:45	休憩
14:45~16:15	説明能力向上セミナー ～理解を引き出す説明の仕方～
16:15~16:40	情報交換会
16:40~16:45	閉講のあいさつ・アンケートご記入のお願い

【公開セミナー プログラム概要】

1. 模擬講義（各テーマおよそ1時間30分）

1)クレーム対応能力向上セミナー

クレームを受ける際の心がまえを整え、効果的な対応を実現するための基盤を築くプログラムです。クレーム対応場面に着目し、効果的なコミュニケーション手法が身につくよう組み立てています。クレームへの苦手意識が緩和され、積極的に向かう姿勢が醸成されます。

2)説明能力向上セミナー

基本的な考え方・すすめ方・具体的手法等を学び、あらゆる説明場面に対応できるノウハウを習得していただけるプログラムです。相手に応じた、わかりやすく説得力のある話し方が身につきます。

2. 研修ご担当者情報交換会（およそ30分）

他の団体はどうやって研修計画を立てているんだろう？研修テーマは何にするのかな？
他のエリアで実施したセミナーにおいても、毎回、活発な情報交換がおこなわれる交換会を今回も実施します。講師・営業担当も同席させていただきます。ご質問等ございましたら、遠慮なくおっしゃってください。

（差し支えなければ、お名刺をお持ちください）

【公開セミナー登壇講師略歴】

【クレーム対応能力向上セミナー 担当講師】 依光朋子（よりみつともこ）

【指導専門分野】

クレーム対応能力向上、ヘビークレーム、接遇能力向上、リーダーシップ、女性職員、指導の受け方 他

【出講実績(敬称略)】

磐田市、大阪市、岐阜市、倉敷市、静岡市、新潟市西区、八王子市、日立市、妙高市、
総務省、滋賀県市町村職員研修センター、山梨県職員研修所、茨城大学、筑波メディカルセンター 他多数

【説明能力向上セミナー 担当講師】

池田 統（いけだおさむ）

【指導専門分野】

説明能力向上、考え方、リーダーシップ、キャプテンシー、会議能力向上、政策形成 他

【出講実績(敬称略)】

伊丹市、海老名市、尾花沢市、久留米市、須賀川市、仙台市、妙高市、米原市、四日市市、
総務省、大阪府市町村振興協会、栃木県市町村振興協会、新潟県社会福祉協議会、水戸商工会議所 他多数

その他、詳しくはホームページをご確認くださいませ URL <http://www.hkc-net.co.jp>

お問い合わせ

HKC 株式会社 話し方教育センター 営業本部 東日本営業所
〒105-0044 東京都港区新橋 4-30-6
TEL 03-5777-1874 FAX 03-5777-1876 E-MAIL info@hkc-net.co.jp