

窓口対応研修 (研修会社／近代セールス社など)

主な変更内容／平成30年度は、ロールプレイングなどによる実践スキル習得に重点を置いた内容に改変します。

企画意図 …… 基本的な窓口業務習得とともに、お客様指向の対応(心地よいと感じられる対応)を身につけるための研修

対象者 …… 窓口テラー未経験者および経験2～3カ月程度の方

目的 …… 地域から信頼されるJAになるために、新任の窓口担当者がお客様に心地よいと思われる対応ができるようになる

》》》 研修設計者からのメッセージ

窓口担当者がお客様に「心地よい」と感じてもらうような、態度やふるまい方、明るい挨拶や言葉かけ、言葉遣いなどのコミュニケーションが図れるよう、実践を多く取り入れた内容になっています。まずはお客様にしっかり耳を傾けていただけるように、基礎的な部分をしっかりと習得し、かつ実践できるようにするのが目的です。事前課題を済ませ、確認テストを経て臨む本研修では、多くのロールプレイングを通し「知っている」から「できる」状態になることを目指します。奮ってご参加いただければと思います。



研修内容

- 窓口対応にかかわる基礎知識
- お客様に心地よいと感じられる対応
- ロールプレイングによる実践
- 研修ゴールの確認
- 〈まとめ〉重要ポイントの再確認