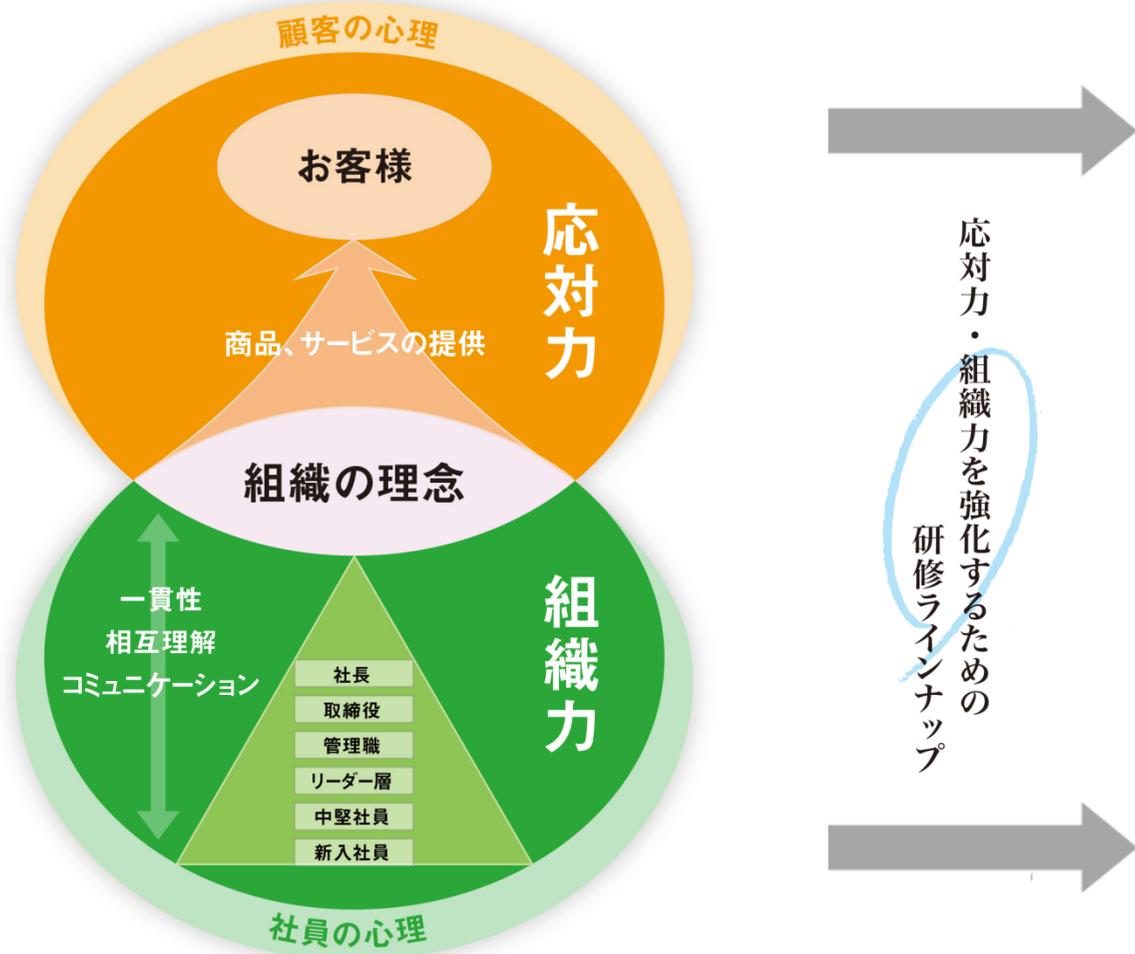


人間心理に基づいた、
アイビーエー独自のアプローチが結果をうみます。



応対力 を強化する顧客の心理に基づいた「応対力向上研修」

- ビジネスマナー研修 (基礎・応用)
- 営業研修 (基礎・応用・発展)
- 接客接客研修 (基礎・応用・発展)
- 電話対応研修 (基礎・応用・発展)
- 顧客満足度向上研修
- クレーム対応研修 (基礎・応用・発展)



組織力 を強化する組織の理念と社員の心理に基づいた「組織力向上研修」

- 管理職育成研修
- マネジメント研修
- リーダーシップ開発研修
- 中堅社員育成研修
- コミュニケーション力開発研修
- 新入社員育成研修
- 新入社員フォローアップ研修
- モチベーション開発研修



このようなお声をいただいております

担当者の声

- Q スキルだけではなく、心の状態を管理する、ベースの部分もしっかりと伝わっていたようで、受講者の満足度が高い研修となりました。私ども運営担当も、新たに学ぶ視点が多くございました。
- Q 研修が終わるころには、参加者同士が、笑顔で「とても良かった」と言って帰って行かれました。今までそうしたことはございませんでした。
- Q 眼差しが変わる社員に「会社が変わる」「会社を変える」と確信しました。
- Q 今まで顧客満足度向上を図るために、対応スキルと業務品質を向上できればよいと思っていましたが、マインドが大きなウェイトを占めていることを理解し、心の状態管理と職場環境作りが管理者としてとても重要な役割であると強く思いました。
- Q 御社の研修で受講生の「マインド」が変化の様子をはっきりと確認することができました。我々もフォローアップをしっかり行い、成果を最大化できるよう頑張ります。

受講者の声

- Q 今までの考え方や指導方法では、表面上はできても、本質面に対する指導ができていなかったと痛感させられました。
- Q 今回の研修は、今までに受けた営業研修や今までに読んだビジネス書の中で最も心に残りました。今後、知人にこの研修をお勧めしていきます。
- Q 心の仕組みの話、お客様対応や二次対応についてポイントをわかりやすく教えていただき、クレーム対応に対する見方が変わりました。
- Q 自分のチームの状態や、一人一人の心の状態を見抜くことが非常に重要ということがわかりました。部下に対し、日頃より言葉や行動を意識して見ていたが、まだまだ本質を見抜けていないと痛感したとともに、指導方法はそれぞれの状態をしっかり把握したうえで取り組まないと意味がないということが理解できました。