

実践で差をつける!



RuRuRu...

電話対応の基礎レベルアップ講座

こんなことはありませんか？

- 電話対応の癖をどうにかしたい
- 電話の対応でお客様を逃がしてしまった
- 電話の取次ぎが苦手である
- 伝言メモの書き方がわからない
- 新入社員が電話を怖がっている
- 問い合わせやクレーム電話に対応できない

そんな悩みも経験豊富な講師が「録音機能のある電話機（IC電話機）」を用いた実例演習を通して、電話対応の心構え・第一声の出し方など基本を復習・指導します。その上で難しい電話など声を出すロールプレイング・自己評価・第三者による評価というサイクルを何度も繰り返して訓練することで、「基本がわかる」状態から「応用ができる」状態へと成長を目指します。

新入社員はもちろん、電話対応の基本を見直してレベルアップしたい方、新人・後輩を指導される方にもお勧めの講座です。貴社のCS（顧客満足）向上策の一環として、本講座をご活用ください。

- ◆日時 平成30年5月22日(火) 9:30~16:30
- ◆会場 米子商工会議所 7階 大会議室(米子市加茂町2-204)
- ◆定員 先着24名(4名×6テーブル) ※定員に達し次第、締め切らせて頂きます。
- ◆参加料 5,000円(1名、テキスト代を含む) ※昼食は各自、ご用意下さい。
- ◆講師 株式会社 才感知創研究所 代表取締役

能力開発コンサルタント 肥田木 恭子 (ひだき きょうこ) 氏



神戸信用金庫にて女子職員指導全般を担当後、日本マネジメント協会(関西)経営コンサルタントを経て、平成5年に(株)才感知創研究所を設立。多数の金融機関・企業・団体に講師を務め、実践的で懇切丁寧な指導で好評を得ている人気講師

- ◆内容 裏面の講座カリキュラムをご覧ください。
- ◆申込み 裏面の申込書に必要事項を記入の上、切らずにA4のまま、FAXにてお申し込み下さい。
- ◆問合せ 産業振興課 担当:渡邊まで Tel:0859-22-5131 Fax:0859-22-1897
Email watanabe@yonago.net

- 受講料は原則、事前入金でお願いします。キャンセルに伴う返金は致しませんのでご了承下さい。
- 講師業など講師と同業の方の受講はお断りする場合がございます。
- 振込先等につきましては、申込み受付後に FAXにてご連絡させていただきます。

主な講座カリキュラム

タイム	内 容
9:30	<p>1. 電話対応の重要性と心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応はC S (顧客満足) や会社の業績につながる ・電話の特性と基本ルール <p>2. 感じの良い電話対応に必要な基本スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶、声の印象、話し方 ・ビジネス電話の対応用語、気をつけたい話し言葉 ・会話の表現 (あいづち、復唱、クッション言葉、依頼形) <p>3. 「ビジネス電話の基本対応」実践トレーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かけ方、受け方、取り次ぎの基本対応 ・不在時の対応と伝言の受け方、責任ある伝達 ・ケース別ロールプレイング
12:00	昼食・休憩
13:00	<p>4. 「こんな時、どうする？」 Q & A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の名前を何度聞いても聞きとれないときは？ ・保留時、相手がイライラしないタイムリミットは？ 他 <p>5. 問い合わせやクレーム電話への対処法 ～ポイント、注意点～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせの電話を受けた、また答えられないときは？ ・クレームの電話を受けたとき、気をつけたいことは？
16:30	<p>6. まとめ</p>



※適宜、小休憩をとります。進行状況によりタイムスケジュールが変わる場合があります。

.....切らずにそのままFAXをお願いいたします.....

米子商工会議所 産業振興課 渡邊行 (FAX : 0859-22-1897)

5/22 開催「実践で差をつける！電話対応の基礎レベルアップ講座」受講申込書

月 日 申込

事業所名

受講者氏名 (フリガナ)	年齢	性別
--------------	----	----

所在地 〒

受講者氏名 (フリガナ)	年齢	性別
--------------	----	----

担当者

受講者氏名 (フリガナ)	年齢	性別
--------------	----	----

TEL

FAX

業種

受講者氏名 (フリガナ)	年齢	性別
--------------	----	----

※ご記入頂いた情報は、当所からの各種連絡・情報交換のために利用することがありますのでご了承下さい。