



基礎からwithコロナ時代にも対応！

# 電話応対習得講座

新入社員の方

入社3年未満の方

新人指導  
担当者様

日時：令和3年 5月24日(月) 9:20~16:30

場所：米子商工会議所 7階 大会議室

受講料：5,000円(1名、消費税・テキスト代含む)

内容：裏面「講座カリキュラム」をご覧ください。

申込み：裏面「受講申込書」に必要事項をご記入の上、FAXいただくか、  
米子商工会議所公式HPの「申込フォーム」よりお申込みください。

申込〆切：5月12日(水)

定員  
30名

※1社5名まで  
6名以上の受講を希望される  
場合はご相談ください。

講師

全国で活躍する電話応対の専門家2名体制で  
あなたの電話応対を個別アドバイス致します！



フィニッシングスクール ユミ・プロデュース  
代表 池上 由美 氏

【プロフィール】

大手石油メーカーに入社、電話での修理受付・クレーム対応などの業務に従事。その後グレースフィニッシングスクール講師養成コースを修了後、蓄積したノウハウを基に2004年にマナースクールを開校。接客、電話、コミュニケーション研修はもとより、ヒューマンスキルの向上、社内風土改革などのコンサルティングを行う。2016年より、NTT全国電話応対コンクール審査員も務めている。

【プロフィール】

平成7年日本電信電話(株)情報案内センター採用。各種オペレーション業務を経て、平成11年よりコールセンターの運用、電話応対に関する各種研修、インストラクターを担当し、オペレーター育成に従事。(株)NTTマーケティングアクト関西支店において育成業務を担当。全国電話応対コンクールの審査員も務める。また、ユミ・プロデュースの講師としても活動している。



公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会  
本部講師

ビジネスマナー主任講師 依藤 由香 氏

お問い合わせ・お申込み先  
米子商工会議所  
産業振興課 (担当:池口)  
TEL 0859-22-5131  
FAX 0859-22-1897  
MAIL cci@yonago.net  
H P <https://www.yonago.net/>

## 《注意事項・ご連絡》

- 申込受付後、受講料の振込先及びその他の受講に関するご連絡をFAXさせていただきます。
- 受講料は原則事前にお支払ください。尚、5月12日(水)以降のキャンセルについては返金致しかねますので予めご了承ください。
- 講師業など講師と同業の方の受講はお断りさせていただきます。
- 当所の駐車場が満車の場合、米子市役所駐車場をご利用頂けます。その際は駐車券をご持参ください。
- その他、新型コロナウイルス感染症対策について裏面に連絡事項を記載しておりますので、必ずご確認ください。

# 講座カリキュラム

時間	内容
9:20	<b>1. オリエンテーション</b> <b>2. 選ばれる企業とは</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 企業を代表する電話対応</li> <li>▶ 顧客の求める二つのニーズ(実質的ニーズ・心理的ニーズ)</li> <li>▶ 人の対応力が企業のコアバリューになる</li> </ul> <b>3. 電話対応の基本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 日常業務の洗い出し ※グループディスカッション</li> <li>▶ 電話と対面コミュニケーションの違い</li> <li>▶ 電話の基本ルール(在宅勤務時の電話のかけ方・受け方含む)</li> </ul> <b>4. 聴くスキル</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ お客様に集中する「3つのきく」</li> <li>▶ 積極的にきく姿勢(あいづち)</li> <li>▶ 分かりやすく話すための基本スキル</li> </ul> <b>5. 敬語の必要性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 知らず知らずに使っている言葉 「普段言葉」「文章言葉」「馴れ馴れしい表現」</li> <li>▶ よくある敬語の誤用エクササイズ</li> </ul>
12:00	昼休憩
13:00	<b>6. 良い印象を与える話し方トレーニング</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 発声・発音のしくみ</li> <li>▶ 声の表現力</li> <li>▶ 言葉のバリエーション</li> </ul> <b>7. 電話対応の実践(基本編)【模擬電話機による実習】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 第一声のポイント</li> <li>▶ 想定事例に基づくロールプレイング</li> </ul> <b>8. 質疑応答・まとめ</b>

## 【新型コロナウイルス感染症に関する対応について】

- ①咳や発熱などの症状がある方は、参加をお控えください。
- ②会場への出入りの際は手指の消毒の徹底をお願い致します(会場入り口に消毒液設置)。
- ③マスク着用での受講をお願い致します。
- ④机1台に1名の着座とし、参加者同士の間隔を十分に取ります。
- ⑤適宜会場内の換気を行います。

下記QRコードからも  
お申込みいただけます！



(米子商工会議所公式HP)

## -----【5/24(月)電話対応習得講座受講申込書】-----

米子商工会議所 産業振興課 池口 行(FAX:0859-22-1897)

申込日: 月 日

事業所名		受講者	(ふりがな) 氏名	年齢	才	性別
所在地	〒		(ふりがな) 氏名	年齢	才	性別
担当者名			(ふりがな) 氏名	年齢	才	性別
連絡先	TEL FAX		(ふりがな) 氏名	年齢	才	性別
業種			(ふりがな) 氏名	年齢	才	性別
質問事項・ ご要望等	※ご質問等ございましたらご記入ください。ご要望に添えないこともございますので予めご了承ください。					

※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ください。

【お問い合わせ先】米子商工会議所 産業振興課 担当:池口 TEL:0859-22-5131