

新時代のベーシック！

# 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4年 **5月24日** (火) 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又は、  
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10日(火)**



全国で活躍する電話応対の専門家があなたの電話応対を個別にアドバイス致します！

## 【講師紹介】



### 【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設。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全国電話対応コンクール審査員も務めている。

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】

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。全国電話対応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。

公益財団法人 日本電信電話ユーザー協会  
本部講師 ビジネスマナー 主任講師  
依藤 由香 氏

## 《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メールまたは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(木)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。

【お問い合わせ・お申込み先】 米子商工会議所 産業振興課

TEL: 0859-22-5131 FAX: 0859-22-1897

MAIL: cci@yonago.net HP: <https://www.yonago.net/>

# 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> ・ 研修流れ、目的、ねらいなど <b>2. 電話対応の基本をロールプレイング</b> ・ 企業を代表する電話対応 ・ 日常業務の振り返り※グループディスカッション ・ 電話の基本(受け方・かけ方・取り次ぎの仕方) <b>3. リモートワーク時代の新しいコミュニケーション</b> ・ お客様に集中する「3つのきく」 ・ 積極的にきく姿勢と活用したいクッション言葉 ・ 分かりやすく話すための PREP 法 ・ NG ワード <b>4. 電話のケーススタディ</b> ・ 問い合わせ内容が自分ではわからないときどうするの？ ・ たらい回しするつもりはなかったのに・・・ ・ 相手の声が聞き取りづらいとき何度まで尋ねるの？ ・ どうしよう！？クレーム対応、相手の感情浄化のアプローチ <b>5. 電話対応用語</b> ・ 正しい言葉遣い、敬語 ・ 電話で必要な応対用語
12:00	昼 休 憩
13:00	<b>6. マスク越しのコミュニケーション（正確な情報伝達のために）</b> ・ 発声・発音のしかた ・ 良い印象を与える声の表現力 ・ 言葉のバリエーション <b>7. 電話対応の実践（基本編）【模擬電話機による実習 全員】</b> ・ 第一声のポイント ・ 想定事例に基づくロールプレイング
16:30	質疑応答・まとめ・アンケート記入

## 【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。
- ③受講の際はマスクの着用をお願い致します。
- 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。
- ⑥感染拡大の状況により、内容の変更、延期、中止となる場合がございますのでご了承ください。

下記QRコードからもお申込みいただけます！



----- 【5/24（火）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 行 (FAX:0859-22-1897 / E-mail:cci@yonago.net)

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: E-mail:		(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・情報提供のために利用することがありますのでご了承ください。