

電話応対スキルアップ講座



電話応対の良し悪しは、企業のイメージを決める重要な役割を果たします。研修では、第一声の録音等による基本的な電話応対の見直しや、クレーム応対では具体的な事例を用い顧客目線でお考えのディスカッション等を通じて、感じ良く臨機応変な対応ができるような実習を行います。

本研修では、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、ソーシャルディスタンスを充分に取り、消毒薬を設置し、受講前の検温等の対応をいたします。ご参加の方には、マスク着用、手洗いの励行等のご協力をお願いいたします。

令和4年 9月13日(火)

午前の部 9:30 ~ 12:30

午後の部 13:30 ~ 16:30

会場 長野商工会議所

定員 午前・午後とも 各 16名
受講料 会員 3,300円
非会員 5,500円

申込方法
①下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申込みください。
②右記二次元コードまたは長野商工会議所webサイト(セミナー・講習会)の専用フォームからお申込みください。なお、受講料は、下記口座へお振り込みください。(振込手数料はご負担ください。)



※お支払いいただいた受講料はお返し出来ませんのでご了承ください。

振込先

八十二銀行七瀬支店 普通口座 289310 長野商工会議所講習会
ゆうちょ銀行 11140-16540641 長野商工会議所

講師プロフィール

コミュニケーション・シーズ 杉本文江氏

1984年4月 大学卒業後、東芝クレジット(株)入社
1986年2月 (株)対話総合センター入所。各企業、各地の商工会議所、団体で接客・マネー・話し方研修を行なう
2001年1月 コミュニケーション・シーズを設立
「良い人材」に出会うことが難しくなっている現在、「働く仲間こそが企業の財産」の考えのもと、「知情意」の考え方を基本にした「身になる」指導と「楽しく体得」ができる研修で、各企業経営者様、従業員の方から好評を博している。



講座内容

午前・午後とも同じ内容です

状況によっては講座の内容が変更になる場合があります。ご了承ください。

- 電話応対の基本を再確認する
 - ビジネス電話の4つのポイント(正確・迅速・丁寧・親切)の見直し
 - 電話受け方・かけ方の注意点
 - 正しい敬語の使い方
ワーク「言葉遣いがおかしいと言われたとき」
- 顧客満足度を向上させるためのポイントを知る
 - CS(顧客満足)活動とは
 - 相手の立場になって考える
ワーク「お客様の言いたいことがよくわからないとき」
- 電話トラブルの解決法を考える
 - クレーム対応を考える
参加者の「困った!」を解決
- ワンランクアップのスキルを身に付ける
 - 印象のよい話し方
 - 売込み電話での上手な断り方
- イメージアップのためのロールプレイング
 - ワーク: 音声表現練習(実習録音2回)
 - ワーク: 電話応対実践
講師からのフィードバック

POINT

申し込みされた事業所には、事前アンケートにより日常の接客における業務のお困り事などお聞きし、「3.電話トラブルの解決法を考える」の中で解決方法について対応いたします。

主催・問い合わせ / 長野商工会議所 中小企業支援センター

担当: 山谷・森重

〒380-0904 長野市七瀬中町276 TEL 227-2428 / FAX 227-2758

長野商工会議所 中小企業支援センター 宛

令和4年 月 日

FAX 026-227-2758

9/13 電話応対スキルアップ講座 参加申込書

希望の部に
○をして下さい

				午前	午後
事業所名		業種		・会員 ・非会員 ※いずれかに○印をしてください。	受講料振込日 月 日 (申込日から3日以内に お願いいたします。)
所在地	〒 -	TEL			
		FAX			
フリガナ 参加者名		フリガナ 参加者名			

※本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては講座開催における本人確認、参加者名簿作成及び講座に関する連絡の目的のみ使用いたします。