

# 電話応対スキルアップ講座

企業イメージ  
UP!



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、録音等による基本的な電話応対の見直しや、具体的な事例を用いた顧客目線で考えるディスカッション等を通じて、感じ良く臨機応変な応対ができるような実習を行います。

日時 令和5年 9月12日 火  
13:00～16:00

場所 長野商工会議所 会議室  
※駐車場に限りがございます。

定員 16名 受講料 会員 3,300円 非会員 5,500円  
※定員になり次第、締め切らせていただきます。 ※消費税込、テキスト代金

申込方法 ①下記受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。  
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、お申込み後3日以内に、下記口座へお振込みください。  
(振込手数料は申請者にてご負担ください)



※お支払いいただいた受講料はお返しできませんので、予めご了承ください。

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、団体で接遇・マナー・話し方研修を行う  
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、従業員の方から好評を博している。



## 講座内容

状況によっては講座の内容が変更となる場合がありますので、ご了承ください。

### 1. 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
- 電話の受け方・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」

### 2. 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分からないとき」

### 3. 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

### 4. ワンランクアップのスキルを身に付ける

- 印象の良い話し方
- 売り込み電話での上手な断り方

### 5. 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

お申込みされた事業所様には、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等をお聞きし、「3.電話トラブルの解決法を考える」の中で解決方法をお伝えいたします。

主催・お問合せ / 長野商工会議所 中小企業支援センター

担当: 小林・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5年 月 日

FAX 026-227-2758

9/12 電話応対スキルアップ講座 受講申込書

申込締切日: 9月8日(金)

|              |              |                                 |
|--------------|--------------|---------------------------------|
| 事業所名         | 業種           | ・会員<br>・非会員<br>※いずれかに○印をしてください  |
| 所在地          | TEL          |                                 |
|              | FAX          | 受講料振込予定日                        |
| フリガナ<br>受講者名 | フリガナ<br>受講者名 | 月 日<br>(申込日から3日以内に)<br>お願いいたします |

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