

39
40

●対象 ▶ 新入社員、初めて電話対応をされる方、電話対応に自信のない方、電話対応のスキルアップを目指す方

電話対応トレーニング(基礎編・実践編)

■開催日／

③⑨基礎編…6月19日(金)
10月21日(水)

④⑩実践編…12月2日(水)

■講師／弊社人材開発部講師

■受講料／各13,200円
(税込)

■定員／各20名程度

■会場／しがぎん浜町
研修センター

ねらい

(基礎編)

- ペアワークで繰り返し練習を行い、自然で自信のある第一声と落ち着いた対応を習得します。
- ご自身の対応を録音・再生することで、電話対応の癖に気づき、改善につなげます。

(実践編)

- 基本的な電話対応に加え、顧客満足向上につながるワンランク上の対応を身に付けます。
- 録音・再生で自身の対応を客観的に確認し、個別アドバイスでさらに磨きをかけます。

プログラム

③⑨基礎編〈13:00～16:30〉

1. 社会人として求められる電話対応力を身に付けよう
 - ・電話における第一印象の重要性
 - ・自分の第一声の印象を確認する
2. 電話対応の基本スキル
 - ・正確、迅速、丁寧な電話対応のために
 - ・正しい敬語の使い分けと間違いやすい言葉遣い
3. 電話対応の基本フロー
 - ・電話の受け方、かけ方を練習する【ペアワーク】
4. 好印象を与える電話対応を目指すために
 - ・ビジネス電話でよく使われる表現とは?【ワーク】
 - ・実践トレーニング【事例実習】

④⑩実践編〈13:00～16:30〉

1. あなたの対応で会社の印象が決まる!
 - ・対応の心構え
 - ・声だけのコミュニケーションだからこそ気をつけたいこと
2. よい印象を与える話し方
 - ・相手の心に響く話し方とは?
 - ・気をつけたい話し方の癖【ワーク】
3. 対応で間違いやすい言葉遣いと魅力ある接客語法
4. 電話対応の基本を徹底する
 - ・より良い対応を考えてみよう【ペアワーク】
5. さまざまな場面での電話対応のポイント
 - ・クレーム対応の5つのステップとは?
 - ・実践トレーニング【事例実習】