

42
43

●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／

④2基礎編… 6月10日(火)
7月29日(火)
10月23日(木)

2026年 1月20日(火)

④3実践編…11月12日(水)

■講師／弊社人材開発部講師

■受講料／各12,100円
(税込)

■定員／20名程度

■会場／しがぎん浜町
研修センター

ねらい

（基礎編）

- ご自身の第一声を録音・再生することで、電話の受け方の癖に気づいていただき、改善していきます。
- ペアワーク等でたくさん練習し慣れることで、ご自身の第一声に自信を持っていただきます。

（実践編）

- 基本的な電話対応だけでなく、顧客満足向上につなげるワンランクアップの電話対応を身に付けていただきます。
- 対応の様子を録音・再生し、より良い対応にしていくための個別アドバイスをしていきます。

④2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
 - ・自分の第一声を聴いてみよう～印象を知る～
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
 - ・伝言メモを作ってみよう【ワーク】
 - ・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】
 - ・こんなときどうする？実践トレーニング【事例実習】

④3実践編〈13:00～16:30〉

1. あなたの対応で会社の印象が決まる！
 - ・会社の代表
 - ・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遇話法
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
 - 全ては初期対応で決まる！
 - クレーム対応の5つのステップとは？

プログラム