



ワンランク上の 電話対応トレーニング

各回
20名さま
限定

電話の声を録音・再生し、個別アドバイスで弱点克服！

◆日 時 2017年11月7日(火)・21日(火)

半日コース

両日とも13:00~17:00

◆対 象 電話対応のスキルアップを目指す方、電話対応の苦手意識を克服したい方、後輩指導をされる方

◆受 講 料 会員料金 9,720円(税込)
一般料金 10,800円(税込)
*会員料金とは、しがぎんビジネススクラブ会員企業の受講料です。

◆定 員 各回20名さま限定(定員になり次第、締め切らせていただきます)

◆会 場 浜町ビル6F(JR大津駅より徒歩15分)

*会場地図は弊社ホームページをご覧ください。
*駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。



実際に自分の声を聞いていただくと、さまざまな「気づき」があります！！
その「気づき」が、対応レベルを上げるきっかけになります！！

Ex)・抑揚がなく、一本調子
・思いのほか早口
・自分では気づかない
口癖、言葉づかい etc…

電話対応で顧客を逃していませんか！？

電話は、お客さまと企業をつなぐ、最初の「窓口」の一つです。せっかく、商品・サービスが良くても、電話対応の印象が悪いばかりに、知らず知らずのうちに、会社のイメージを下げている…ということは、よくあることです。

本セミナーでは、ワンランク上の電話対応スキルを身に付けていただくだけでなく、ご自身の電話での声を録音・再生し、個別にアドバイスいたします！！

プログラム

- あなたの対応で会社の印象が決まる！
 - ・会社の代表 電話における第一印象
- 好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
- 対応で間違いやすい言葉づかいと魅力ある接遇話法
 - ・使えていますか？正しい敬語と電話対応用語
 - ・接遇話法で印象をあげる
- 電話対応の基本を徹底する
 - ・正確、迅速、丁寧な電話対応のために
 - ・取り次ぎが長引く場合の対応
- さまざまな場面での電話対応のポイント
 - ・セールス電話の断り方
 - ・会社までの道案内の仕方
 - ・クレーム対応 など
- こんな時どうする？実践トレーニング(事例実習)
 - ・名指し人が電話中、外出中、会議中、来客中の場合
 - ・名指し人が出張中の場合
 - ・相手が名乗らない場合 など

受講者の声

電話対応に自信がなかった
ので、とても勉強になりました。

ポイント、テクニックを教
えていただいたので、今後仕事に役
立てていきたい。

初めて自分の電話対応の声を聞く
ことができ、改善すべき点が
客観的にわかり、勉強になった。

11/7・21 ワンランク上の電話対応トレーニング

【申込締切日】各開催日の3日前

会社名		業種		取引支店名	滋賀銀行	支店
		申込担当者名 (所属・役職)				
住所	〒	TEL				
		FAX				
受講者名 (フリガナ)		ご希望日 (いずれかに○印をつけて下さい)		年齢	性別	
フリガナ		11月7日(火) ・ 11月21日(火)		歳	男・女	
フリガナ		11月7日(火) ・ 11月21日(火)		歳	男・女	
フリガナ		11月7日(火) ・ 11月21日(火)		歳	男・女	

＜申込方法＞

- ①上記の申込書に必要事項を記入のうえ、FAXまたは郵便でお送りいただくか、最寄りの滋賀銀行窓口へお持ちください。
インターネットからのお申込みは、弊社ホームページ(<http://www.keibun.co.jp>)をご覧ください。
- ②本申込書到着後、お申込担当者さまへ、受付確認のお電話をさせていただきます。
- ③セミナー開催1カ月前より順次、受講票・請求書をお送りいたします。(開催3日前までに受講票が届かない場合はご連絡ください。)

＜申込に関する注意事項＞

- ①受講予定の方のご都合が悪い場合は、代理の方のご出席をお願いいたします。なお、キャンセルにおける受講料の返金につきましては、振込手数料を差し引いての返金となります。また、当日キャンセルの場合は、受講料は原則として返金いたしかねますのでご了承ください。
- ②申込みが少人数の場合等、中止することがございますのでご了承ください。

＜個人情報の取扱について＞

セミナー申込書にご記入いただいた情報は、①受講票や請求書などの発送業務 ②セミナーなどの弊社事業のご案内に使用させていただきます。
なお、弊社のビジネスセミナーはグループ演習等による研修効果促進のため、受講者さまの企業名を掲載した受講者名簿を使用させていただく場合がございます。ご了承のうえお申込みください。受講者名簿を配布させていただいた場合につきましては、研修終了後に回収いたします。

★今年度 当セミナー受講者満足度 97.35%!★

～アンケートの声～

- ・自分の声を聴くことで、改善すべき点が明確になり、明日から生かしていこうと思った。
- ・言葉の使い方や抑揚のつけ方など、とても勉強になり、持ち帰って社内に広めたい。

KEIBUNビジネスセミナー

077-526-3838

＜お問い合わせ先＞

株式会社 しがぎん経済文化センター 人材開発部
〒520-0041 大津市浜町1番38号
TEL 077-526-0005
E-mail: jinzai@keibun.co.jp

※本FAX到着後、お申込担当者さまへ受付確認のお電話をさせていただきます。