

感じのよい電話対応で企業イメージをアップさせる！

# 電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編

本講座の基礎編では、電話対応の基本を学ぶことで不安や認識の甘さを取り除き、声の出し方や言葉遣いを見直し、**ワンランク上の配慮あふれる取り次ぎ対応を徹底習得**していただきます。さらに応用編では、クレーム対応の原理原則を理解し、電話に飛び込んできたクレームに対して、**トラブルに発展させない誠意ある対応法をマスターし、電話が信頼への礎となるよう指導**いたします。

**日時** 平成28年 **5月12日(木) 9:30~16:30**

基礎編 9:30 ~ 12:30

応用編 13:30 ~ 16:30

**会場** 広島商工会議所 2階 202号室

広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

**対象** どなたでも

**参加料** ・半日参加(基礎編、応用編いずれかのみ)  
 会員(広島商工会議所) 5,140円、一般 10,280円  
 ・終日参加  
 会員(広島商工会議所) 10,280円、一般 20,560円

※テキスト代・消費税を含みます。

※1社より3名様以上が終日参加の場合、9,250円(18,500円)に割引いたします。

## 申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください。講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

## 講師

有限会社イージス

代表取締役 **小林 篤代** 氏



### ◆プロフィール◆

広島県生まれ。奈良女子大学卒。(株)天満屋営業担当・人材開発担当、(株)キャリアプランニング教育事業部専任講師を経て、平成12年に(有)イージスを設立。「組織は人なり」とのポリシーのもと、官公庁や大手企業、各地商工会議所などにおいて、「接客マナー研修」や「対人コミュニケーション研修」、「OJT研修」など、多彩なテーマで研修を行っている人気講師。著書に「輝くあなたのオフィスマナー」(共著)がある。1級販売士、消費生活アドバイザー。

## 午前：基礎編

- 電話マナーのポイント
  - 顧客満足を向上させる電話対応
  - 電話対応のスキルとコツ
- 電話の受け方・取り次ぎ方
  - 電話の受け方・取り次ぎ方の手順と対応用語
  - ロールプレイ
    - ①注文の電話の場合
    - ②名指し人が不在の場合
- 電話のかけ方
  - 電話のかけ方の手順と対応用語
  - ロールプレイ
    - ①代理でかける場合

## 午後：応用編

- クレームの電話対応
  - クレームの原因
  - クレーム対応の心構え
  - クレーム対応の基本ステップ
  - 表現力を高める
  - 場面に合わせたお詫びの言葉
  - お客様の感情を受け止める聴き方
  - お客様に理解してもらう話し方
  - ロールプレイ
- ケーススタディ
  - さまざまな事例に学ぶ

## お問合せ・お申込先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発チーム 沼田  
 〒730-8510 広島市中区基町5-44  
 TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006  
 E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX 082-222-6006 電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編 参加申込書

会社	名称		
	所在地	〒 -	
	TEL	( ) -	FAX ( ) -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします	
	業種		
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印)		

氏名	参加される講座を○で囲んで下さい。	所属部署	役職
	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)			

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします(HP)